C.C.A. 9

COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

AVIS SUR LES CONDITIONS GENERALES POUR LES ABONNEMENTS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Bruxelles, le 11 juin 2002

Avis sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile

Par lettre du 20 avril 1999, la Commission des Clauses abusives a été saisie par le Ministre de l'Economie de l'époque, Monsieur Elio Di Rupo d'une demande d'examen approfondi, en application des articles 35 et 36 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après dénommée L.P.C.C.), sur les conditions générales en matière d'abonnements de téléphonie mobile, et a été chargée d'émettre des recommandations en vertu de l'article 36, § 1er, de la L.P.C.C.

La Commission des clauses abusives a décidé d'examiner, dans un premier temps au sein d'un groupe de travail, les conditions générales d'abonnement des trois opérateurs actifs sur le marché belge, à savoir le service Proximus de Belgacom, Mobistar, et Orange (actuellement Base), et elle a procédé, dans un second temps, à l'audition en séance plénière des représentants de ces trois opérateurs, avant d'élaborer son avis.

La Commission des clauses abusives a entendu les représentants des trois opérateurs lors des réunions des 13 mars, 8 mai et 11 septembre 2001, et elle a discuté de leurs explications et des remarques complémentaires lors des réunions des 16 octobre et 18 décembre 2001 et 19 février 2002.

Monsieur le Ministre, par lettre du 5 mars 2002 du directeur général f.f. de l'administration de la Politique commerciale, a posé à la Commission une question complémentaire quant à la légitimité de certaines clauses à la lumière de la législation à venir relative à la portabilité des numéros mobiles.

La Commission souhaite préalablement signaler que les recommandations qu'elle formule doivent être considérées comme un instantané, et que l'appréciation du caractère abusif de certaines clauses peut être dépendante des développements dans le secteur des télécommunications. L'avis de la Commission des clauses abusives porte sur des conditions générales en vigueur à un moment donné et il ne tient pas compte de modifications ultérieures apportées à celles-ci. En vue d'apporter de la clarté concernant les clauses sur lesquelles la Commission se prononce, les clauses soumises à l'examen sont reprises en annexe. Dans le présent avis, les noms des trois opérateurs cités ne sont pas repris de manière expresse, afin de ne pas donner l'impression que la Commission aurait la compétence de pouvoir donner un jugement à effet contraignant sur les clauses de chacun des trois opérateurs.

Après examen des conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile, conclus entre d'une part A, B, et C, et d'autre part leurs clients, dans la mesure où ils agissent en tant que consommateurs au sens de l'article 1.7. de la L.P.C.C., la Commission des Clauses abusives formule les recommandations suivantes:

Première Partie: Remarques générales

1. Le statut de Preventel

L'asbl Preventel, dont les trois opérateurs sont membres, a pour objet la constitution, la gestion et la mise à jour d'une C de données commune à ses membres. Ce fichier est destiné à prévenir et à lutter contre les cas de fraude ou de non paiement avérés ou présumés relatifs à la fourniture, par les membres de l'asbl, de services de télécommunication en Belgique.

L'asbl Preventel est un organe créé par les opérateurs et qui tire sa légitimité des conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile (plus précisément l'article 2.7. des conditions générales A, article 2.3.des conditions générales B et article 4.5.1., premier alinéa des conditions générales C).

La Commission est consciente de la nécessité, aussi bien dans l'intérêt du prestataire de services que dans celui du client, de vérifier de manière préventive s'il n'y a pas d'insolvabilité manifeste dans le chef du client.

Elle prend acte de la demande d'avis introduite par le Ministre des Télécommunications auprès de la Commission pour la Protection de la Vie Privée quant à la conformité des clauses Preventel avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (Monit.08-03-1993) et ses arrêtés d'exécution.

La Commission est en outre d'avis que, afin de réaliser un équilibre entre les droits et les devoirs des deux parties, les droits suivants doivent être garantis contractuellement pour le consommateur:

- Lors de chaque décision de refus d'accès suite à une inscription des données du client dans le fichier Preventel, le vendeur a le devoir d'en informer le client (article 30 L.P.C.C.).
- Dans les conditions générales d'abonnement des trois opérateurs, on en revient entre autres au critère de non paiement "présumé" comme motif de refus de contracter. L'inscription pure et simple au fichier Preventel est en outre considérée comme un non paiement présumé. (pour le statut de l'asbl Preventel, cfr supra, et pour les motifs de refus, voir article 1.3. A, article 2.2. B, et article 2.4. C)

  La Commission est d'avis que la notion de "présomption" ou de "non paiement présumé" accorde au vendeur le droit unilatéral, indépendamment de motifs objectivement déterminables, de décider de la solvabilité du client, et ensuite sur cette base de refuser de passer le contrat, tant avec le vendeur avec qui on veut contracter, qu'avec un autre opérateur (contraire à l'article 32.5. L.P.C.C., deuxième partie de la phrase). Elle recommande dès lors la formulation "présomptions d'insolvabilité manifeste".

- Le refus d'accès aux services de téléphonie mobile par un opérateur, purement et simplement sur base d'une inscription au fichier Preventel suite à une relation contractuelle antérieure auprès d'un autre opérateur, ne peut finalement pas être invoqué, selon la Commission, comme motif de refus d'accès sans indiquer en complément des motifs objectifs et légitimes. L'inscription en soi au fichier Preventel ne peut en effet constituer une présomption objective d'insolvabilité manifeste.

2. Introduction d'une législation sur la portabilité obligatoire du numéro, et son influence sur quelques conditions contractuelles

Suite à une demande du Ministre des Télécommunications, le Ministre de l'Economie a posé une question complémentaire, par lettre du 5 mars 2002: certaines clauses contractuelles, et notamment celles qui portent sur la reconduction automatique de contrats d'une durée identique au contrat initial, et les clauses qui fixent une indemnité de résiliation en cas de contrats à durée déterminée, peuvent elles être considérées comme abusives à la lumière de la législation qui imposerait, en exécution des directives européennes en la matière, la portabilité du numéro pour les numéros d'appel mobiles?

En vue d'une libéralisation ultérieure du secteur de la téléphonie mobile, le législateur européen, qui sera suivi par le législateur belge, veut que l'utilisateur final puisse maintenir son numéro initial, au cas où il souhaiterait changer d'opérateur ou de fournisseur de service de mobilophonie. La législation en préparation vise à faire disparaître toutes les entraves techniques à ce sujet. Les Ministres concernés se posent ainsi la question de savoir si la portabilité du numéro n'est pas mise en péril par les "contrats à délai fixe" d'une durée contractuelle par exemple de 24 ou 36 mois, renouvelés tacitement et de manière illimitée d'une même durée si l'abonné ne résilie pas à temps son contrat avant la fin de la période contractuelle en cours, en combinaison avec des clauses de résiliation trop élevées en cas de fin prématurée d'un contrat en cours à délai fixe.

En réponse aux questions qui lui sont soumises, la Commission formule les recommandations suivantes:

1. Contrats à durée déterminée

a. durée minimale

Au moment de la conclusion d'un contrat d'abonnement de téléphonie mobile, une durée minimale du contrat est parfois prévue. Cette durée minimale est en règle générale liée à une offre promotionnelle.

1. Il ressort des articles 30 et 32.23. L.P.C.C. que le consommateur doit être informé clairement que la durée relativement longue du contrat est liée à l'offre promotionnelle.

2. Les clauses dans les contrats d'abonnement qui lient le consommateur pour une période trop longue et qui dès lors peuvent avoir pour effet d'exclure celui-ci du droit de résilier le contrat, sont susceptibles d'être abusives au sens de l'article 31, § 1er, L.P.C.C.

b. clauses de reconduction tacite

La Commission est d'avis que les clauses de reconduction tacite qui ont pour objet de proroger le contrat de durée déterminée à des conditions moins favorables en l'absence de volonté contraire du consommateur, sont abusives (contraires aux articles 31, § 1er, 32.3. juncto 32.17. L.P.C.C.).

Si un consommateur accepte par exemple une offre promotionnelle le liant pour une durée déterminée, une reconduction automatique pour une même durée que le contrat initial à un tarif normal est abusive. La reconduction tacite doit dans ce cas aboutir à un contrat de durée indéterminée, avec un délai de préavis raisonnable.

2. Clauses de résiliation

Il est fait référence au point g. clauses de résiliation de la section A.3.

3. Recommandations concernant des clauses communes aux trois opérateurs

a. Modification unilatérale des prestations

Les conditions générales des trois opérateurs contiennent des clauses accordant le droit au prestataire de services de modifier unilatéralement ses prestations au cas où l'exploitation ou l'organisation de ses services l'exigent. L'article 32.3. interdit les clauses ou conditions qui tendent à "réserver au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer ou du service à prester, si ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consommateur ou pour l'usage auquel le consommateur destine le produit ou le service, pour autant du moins que cet usage ait été communiqué au vendeur et accepté par lui ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible."

La Commission reconnaît qu'assurer un bon accès au réseau -obligation principale des opérateurs de téléphonie mobile- est une obligation de moyen; la nécessité de s'adapter aux nouvelles technologies découle de cette obligation principale.

Afin de garantir un équilibre entre les droits et les obligations des deux parties et de ne pas être en contradiction avec l'article 32.3. L.P.C.C., les droits suivants doivent toutefois être garantis pour le consommateur:

- Le consommateur doit être informé à temps de cette modification;
- Le consommateur doit disposer de la possibilité de résilier le contrat s'il n'est pas d'accord avec cette modification. Au cas où le consommateur n'a pas un droit autonome de résiliation, alors l'opérateur ne peut modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du contrat;
- Des clauses qui tendent à exonérer le prestataire de services de sa responsabilité contractuelle, et qui refuseraient au consommateur le droit à indemnité pour le dommage qu'il subirait comme conséquence de cette modification, sont contraires à l'article 32.27. L.P.C.C..

S'accorder, en tant que vendeur, le droit unilatéral de décider de faire des factures intermédiaires peut également être considéré comme une clause qui tend à accorder au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du contrat (en ce cas les dates de paiement) et est par conséquent contraire à l'article 32.3. L.P.C.C..

b. L'exigence d'une garantie ou d'un acompte

Les conditions d'abonnement des trois opérateurs prévoient la possibilité d'exiger une garantie ou un acompte en cas d' " utilisation anormalement élevée " ou en cas d'une "utilisation particulièrement intensive".

- La clause qui tend à laisser décider unilatéralement le vendeur de la demande d'une garantie ou d'un acompte, ainsi qu'à fixer unilatéralement le montant de la garantie, est contraire à l'article 32.5., second alinéa L.P.C.C.. Tel est le cas lors d'un renvoi à des critères à compléter de manière discrétionnaire par le vendeur tels que "utilisation anormalement élevée" et "utilisation particulièrement intensive".

  Il faut au moins un renvoi à des critères objectifs tels que, par exemple, la facturation antérieure en cas de demande d'une garantie ou d'un acompte dans le cours de l'abonnement, et il faut donner au moins une indication objective du montant maximum qui peut être demandé comme garantie/acompte.

- Afin d'arriver à un équilibre entre les droits et devoirs des deux parties, il y a un devoir d'information active dans le chef du vendeur quant à l'usage normal attendu par le client. De même, le consommateur devrait être mis en mesure de pouvoir informer préalablement le

prestataire de services que des cas exceptionnels vont se présenter, et ce afin d'éviter que l'opérateur leur reproche un usage anormal.

- Si une garantie est demandée du client pour sûreté du respect de son obligation de paiement, et au cas où la somme demandée n'est remboursée qu'après la résiliation du contrat, sans qu'un quelconque intérêt ne soit versé, alors il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties (article 31, § 1er L.P.C.C.).

c. clauses d'exonération

Dans les conditions d'abonnement des trois opérateurs, un déséquilibre paraît exister entre d'une part les clauses qui tendent à limiter ou exclure la responsabilité du prestataire de services, et d'autre part les clauses qui ont pour but de rendre responsable le client même pour une faute légère, et pour tout dommage qui en découle directement ou indirectement. En ce qui concerne la dernière catégorie de clauses, il est fait référence à la deuxième partie.

Pour ce qui concerne les clauses qui tendent à limiter ou exclure la responsabilité du prestataire de services, il faut signaler ce qui suit:

- Les clauses doivent être formulées de manière plus claire, et la distinction doit apparaître clairement entre les perturbations ou les défauts de qualité causés par des facteurs externes ou suite à des manipulations par les clients, dont le prestataire de services n'est en principe pas responsable, et les perturbations causées par le fait personnel du prestataire de services (entretien, amélioration, extension du réseau) dont le prestataire de services est en principe responsable. Il faut également faire une distinction claire selon qu'il s'agit d'une clause d'exonération de responsabilité contractuelle ou extracontractuelle, et il faut respecter les critères développés par la jurisprudence en matière de concours entre la responsabilité contractuelle et extracontractuelle.

- Pour ce qui concerne les clauses d'exonération pour le fait personnel du prestataire de services, la Commission émet l'avis suivant: étant donné que l'obligation du prestataire de services de garantir un bon accès au réseau est une obligation de moyen, le prestataire de services peut limiter sa responsabilité pour les perturbations (entretien, amélioration, extension du réseau), mais il doit expressément préciser en complément qu'il mettra tout en œuvre afin de limiter autant que possible ces dérangements. Les clauses telles qu'elles ont été proposées à la Commission, ne contiennent pas une telle obligation positive dans le chef du prestataire de services et sont donc également contraires aux articles 32.11. et 32.27. L.P.C.C..

d. Perte ou vol de la carte SIM

Afin de garantir l'équilibre entre les droits et les obligations des deux parties, la Commission est d'avis qu'en contrepartie de l'obligation contractuelle du client de payer, après la déclaration de perte ou de vol de la carte SIM, toute autre somme que celle relative à l'utilisation proprement dite de la carte SIM –essentiellement donc son obligation de continuer à payer les sommes dues au titre d'abonnement ou de crédit d'appel- il faut fixer une obligation positive dans le chef du prestataire de services de raccordement dans un certain délai. Ne pas disposer d'une telle obligation positive en reviendrait à ce que le prestataire de services se réserverait le droit de fixer unilatéralement les prestations qu'il fournit, et le délai, ce qui est contraire aux articles 32.3. et 32.4. L.P.C.C..

e. clauses qui, même en cas de litige ou de contestation du montant facturé, imposent une obligation inconditionnelle de paiement

La Commission est d'avis que les clauses qui tendent à imposer au client une obligation inconditionnelle de paiement, même en cas de litige ou de contestation (totale ou partielle) du montant facturé, sont contraires aux articles 32.5. et 32.8 L.P.C.C..

La Commission recommande par conséquent de préciser dans les clauses qui imposent une obligation de paiement inconditionnelle à l'échéance, que cette obligation ne vaut pas en cas de contestation justifiée.

La Commission fait remarquer que le fait que le prestataire de services estimerait une contestation non justifiée, alors qu'elle le serait, pourrait être considéré comme un abus de droit, qui pourrait être sanctionné *a posteriori* par le juge.

f. Suspension et rupture des prestations pour présomption de non paiement ou de fraude

Dans les trois conditions générales d'abonnements examinées, figurent des clauses qui donnent le droit au prestataire de services de suspendre ses prestations sans mise en demeure et de renoncer au contrat en cas de, notamment, présomption de non paiement ou de fraude.

- La Commission est d'avis qu'une mise en demeure par lettre recommandée est exigée chaque fois que le prestataire de services souhaite prendre des mesures limitatives unilatéralement, même dans le cas où il y aurait déjà eu un envoi de mise en demeure au client pour non respect de ses engagements.

- Les notions de "présomption de non-paiement ou de fraude" donnent au vendeur une compétence discrétionnaire d'interpréter une clause du contrat, ce qui est contraire à l'article 32.5., second alinéa, L.P.C.C..

- La Commission propose la terminologie de "fortes indications de non paiement ou de fraude", qui oblige le vendeur à montrer sur quels éléments concrets il se fonde pour passer à la suspension ou à la résiliation.

- Les clauses qui refusent au consommateur le droit à une indemnité pour le dommage subi en cas de suspension illégitime ou non fondée sont contraires à l'article 32.27. L.P.C.C..

g. clauses de résiliation

Les conditions d'abonnements des trois opérateurs contiennent des clauses qui imposent au client qui résilie un contrat à durée déterminée, une indemnité égale à toutes les sommes fixes encore à échoir (notamment les sommes dues au titre de l'abonnement ou le forfait d'appel minimum).

La Commission est d'avis que la clause qui tend à demander au client, pour les contrats à durée déterminée, une indemnité forfaitaire et irréductible, égale au total des montants fixes encore à échoir jusqu'à la fin de la durée du contrat, comme si l'exécution en avait été poursuivie normalement jusqu'à la date d'échéance, peut créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les devoirs des deux parties (article 31 § 1er L.P.C.C.), dans la mesure où l'avantage que le vendeur obtient suite à la résiliation prématurée du client, n'est manifestement pas proportionnel au dommage que le vendeur peut subir suite à la résiliation prématurée.

h. clauses pénales

1. réciprocité et équivalence des clauses pénales: article 32.15. L.P.C.C.

La Commission constate que face aux clauses qui fixent des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire ou des frais administratifs en cas de paiement tardif, il n'y a pas de clauses qui prévoient une indemnité pour le consommateur pour le cas où le prestataire de services ne satisfait pas à son obligation principale, notamment l'obligation de moyen de garantie d'un bon accès au réseau. Ces clauses sont donc contraires à l'article 32.15. L.P.C.C..

La Commission rappelle ensuite que pour ce qui concerne la réciprocité exigée par l'article 32.15., celle-ci doit être comprise dans le sens où pour chaque clause pénale qui réprime une faute du consommateur, il faut aussi une clause pénale réprimant une faute comparable du vendeur, sans que ces clauses doivent pour cela fixer les mêmes montants.

2. montant des clauses pénales

La Commission renvoie dans ce contexte à sa recommandation du 21 octobre 1997 relative aux clauses pénales, notamment le point 9 des considérants et la recommandation n° 7, pour ce qui concerne les critères de l'article 32.21. L.P.C.C..

Elle fait remarquer en outre que les frais de mise en demeure sont normalement considérés comme faisant partie de l'indemnité forfaitaire, et ils ne peuvent donc être comptés encore une fois séparément.

i. clauses relative à la cession du contrat

1. Prévoir une cession par le vendeur des droits et devoirs découlant du contrat, sans assurer que les garanties pour le consommateur ne seront pas réduites suite à cette cession, est contraire à l'article 32.28 L.P.C.C.

2. La Commission est ensuite d'avis que, puisqu'une cession du contrat implique du point de vue du droit des obligations une cession réciproque des droits et devoirs, et par là l'accord du consommateur, il faudrait prévoir un droit autonome du client de mettre fin sans frais ni indemnité au contrat.

j. clauses de compétence

La Commission fait remarquer que les clauses qui déclarent systématiquement compétent un tribunal déterminé, quel que soit le lieu de la conclusion du contrat ou de son exécution, peuvent être interprétées comme une élection de domicile.

Ces clauses sont parfois considérées comme contraires à l'article 32.20. L.P.C.C., en ce qu'aucun des critères de rattachement prévus par l'article 624, 1°, 2°, et 4° du Code judiciaire ne pourront s'appliquer.

Deuxième Partie: Recommandations concernant les conditions d'abonnement des différents opérateurs

A. Recommandations concernant les conditions d'abonnement de A

Article 2.6. Modification et suspension des prestations

1. La critique principale de la Commission par rapport à cet article concernait l'absence d'un droit de résiliation autonome, en complément d'une obligation d'information claire, pour rencontrer le droit du client de s'opposer à une modification unilatérale des caractéristiques de la prestation. L'actuel article 2.6. est contraire aux articles 32.3. et 32.9. L.P.C.C.

- pour les contrats d'abonnement à durée déterminée, le consommateur ne pouvait pas résilier suite à une modification temporaire ou un remplacement du terminal, sauf s'il payait l'indemnité de résiliation fixée à l'article 10.2., dernier alinéa.

- en cas de limitation ou de suspension de façon durable du service offert, on renvoyait, outre l'obligation d'information, à la faculté de résilier le contrat selon les modalités fixées pour la résiliation des contrats à durée indéterminée (article 10.2., § 2).

  Ceci implique une utilisation impropre du droit de résiliation, et ne peut être utilisé pour rencontrer le droit du client de s'opposer à une modification unilatérale des caractéristiques de la prestation.

A y a donné suite et propose de prévoir un droit de résiliation autonome du client à toute modification ou remplacement temporaire ou permanent des caractéristiques des prestations de A.

2. Un deuxième point critiqué par la Commission concerne l'article 2.6., second alinéa, deuxième phrase, ainsi rédigé: "Ce remplacement ou cette modification ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du client". Dans sa rédaction actuelle, cette clause est considérée comme contraire à l'article 32.9. L.P.C.C..

Bien que la Commission soit d'avis qu'une obligation d'informer clairement et qu'une faculté de résiliation par le client garantissent les droits de ce dernier en règle générale de manière suffisante, elle estime que A ne peut pas s'exonérer d'une manière générale de sa responsabilité contractuelle éventuelle, le cas échéant en méconnaissance des intérêts du client.

La Commission recommande dès lors l'abandon de cette phrase.

Article 4.3. Coût des communications

Dans cet article, "lorsque le nombre d'unités consommées lui (A) paraît anormalement élevé, A est en droit d'exiger du client le paiement d'un acompte (à valoir sur le montant de la prochaine facture) et/ou d'immédiatement suspendre ou restreindre totalement ou partiellement (par exemple, restriction internationale) l'accès au service A.

a. La Commission est d'avis que cette clause tend à octroyer à A le droit exclusif de prendre, sur base d'un critère subjectif (utilisation anormale), des mesures limitatives vis-à-vis du client (demande d'une avance/suspension ou limitation de l'accès). Une telle clause est contraire à l'article 32.5., seconde phrase, L.P.C.C..

En tout cas, l'adoption de mesures limitatives doit être justifiée sur base de paramètres objectifs, et il y a pour le vendeur une obligation active d'informer quant à l'utilisation normale attendue du client. Le consommateur devrait également être placé dans les conditions de pouvoir avertir préalablement A du fait que des cas anormaux peuvent se présenter.

b. La Commission est ensuite d'avis qu'il doit être prévu expressément que le client a droit à une indemnité en cas de suspension ou de limitation illégitime par A. Ceci découle des articles 32.11. et 32.27. L.P.C.C..

Article 7.3. (sous 7: Responsabilité de A)

a. La notion de "tiers" n'était pas claire, selon la Commission. Si un sous-traitant était également visé par ce concept, alors cette clause serait contraire aux articles 32.11.et 32.27. L.P.C.C.

A propose alors de modifier cette clause comme suit: "A ne peut être tenu pour responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers *n'agissant pas en son nom et pour son compte.*"

Cette formulation, décide la Commission, vise seulement les responsables et non les agents d'exécution.

b. Une adaptation s'impose également suite aux critères développés par la jurisprudence en matière de concours entre la responsabilité contractuelle et extracontractuelle. L'ajout du terme "exclusivement" peut y remédier.

La Commission recommande par conséquent les modifications suivantes:

"A ne peut être tenu pour responsable des dommages qui résultent *exclusivement* de l'intervention d'un tiers n'agissant pas en son nom et pour son compte, *ou qui n'agit pas en exécution des obligations de Belgacom.*".

Article 8. Responsabilité du client

8.1.

La Commission était d'avis que la seconde phrase de cet article dans laquelle il est prévu qu'une faute légère du client suffit pour le rendre responsable, peut conduire à un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au sens de l'article 31, § 1er, L.P.C.C..

A a marqué son accord sur la suppression de cette phrase.

8.2.

La Commission était d'avis qu'en contrepartie de l'obligation du client de demeurer garant, après déclaration de la perte ou du vol de la carte SIM, pour tout autre paiement que ceux relatifs à l'usage proprement dit de la carte SIM, donc essentiellement une obligation de continuer à payer les sommes dues au titre de l'abonnement, il fallait prévoir une obligation positive dans le chef de Belgacom pour la remise en service de la ligne dans un certain délai. Le fait de ne pas prévoir une telle obligation positive aboutirait à ce que A se réserve le droit de fixer unilatéralement les prestations qu'il fournit et dans quel délai, ce qui est contraire aux articles 32.3. et 32.4. L.P.C.C.

Compte tenu de la version en français des conditions générales, dans laquelle il est prévu que la ligne est remise en service "dès réception de la demande écrite du client", et dans laquelle il y a donc bien une obligation positive de réactivation, la Commission recommande d'adapter la version en néerlandais dans ce sens.

La Commission demeure en outre d'avis qu'il ressort de la rédaction de cette clause surtout l'obligation du client de continuer à payer les sommes dues au titre de l'abonnement, et que l'accent n'est pas suffisamment mis sur l'obligation de A de remise en service.

Article 9: Cession de la convention

La Commission des Clause abusives estime que l'article 9, second alinéa, est dans sa rédaction actuelle contraire à l'article 32.28. L.P.C.C.

A a proposé d'ajouter à l'article 9, second alinéa: "pour autant que les garanties pour le client n'en sont pas réduites.".

La Commission marque son accord quant à cette proposition.

La Commission est ensuite d'avis que, comme une cession du contrat implique du point de vue du droit des obligations une cession réciproque des droits et des devoirs et par là l'exigence du consentement du consommateur, il faudrait prévoir un droit autonome du client de mettre fin sans frais ni indemnité au contrat.

Article 10: Suspension et résiliation

1. par A

La Commission est d'avis que cet article crée un déséquilibre manifeste au sens de l'article 31, § 1er, L.P.C.C. entre les droits et les devoirs des deux parties. Ceci apparaît de la comparaison des droits et devoirs respectifs du vendeur et du client, et en particulier des éléments suivants:

- A se réserve le droit de suspendre (partiellemnent), sans mise en demeure, le service offert, lorsque le client ne respecte pas ses obligations ou s'il lui a communiqué des informations erronées ou incomplètes.

  La Commission est d'avis qu'une mise en demeure par lettre recommandée est exigée chaque fois que le prestataire de services veut prendre unilatéralement des mesures limitatives, compte non tenu du fait qu'il y aurait déjà eu envoi d'une mise en demeure au client pour non respect de ses obligations.

- La Commission recommande ensuite de supprimer l'article 10.1., second alinéa, première phrase ("La suspension a lieu sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.").

  Au cas où A procède à une suspension de ses services à tort ou sans motif fondé, le client ne peut être privé du droit d'être indemnisé du dommage qui en est résulté pour lui. La disposition, telle qu'elle est actuellement, est contraire à l'article 32.27 L.P.C.C..

- Une des raisons sur base desquelles A peut procéder à la suspension consiste notamment dans le non paiement ou la fraude présumés du client (article 1.3., troisième tiret).

  La Commission est d'avis que le vendeur, qui peut refuser de passer un contrat sur base d'une présomption d'insolvabilité manifeste, ne peut pas revenir unilatéralement sur sa décision- une

fois le contrat conclu. La Commission fait en outre remarquer que le client n'a pas de moyen de défense contre une suspension unilatérale sur base d'une présomption. Se réserver un tel droit d'appréciation discrétionnaire est en outre contraire à l'article 32.5., second alinéa, L.P.C.C..

2. par le client

La Commission est d'avis que la clause qui tend à demander pour les contrats à durée déterminée une indemnité forfaitaire et irréductible de la part du client, égale au total des sommes dues au titre de l'abonnement encore à échoir jusqu'à la fin de la durée du contrat, comme si l'exécution de celui-ci a été normalement continuée jusqu'à la date d'échéance, peut créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties (article 31 § 1er L.P.C.C.), dans la mesure où l'avantage que le vendeur obtient suite à la résiliation prématurée du client, n'est manifestement pas proportionnel au dommage que le vendeur peut subir suite à cette résiliation prématurée.

Article 11.2.: Compétence judiciaire

La Commission fait remarquer que les clauses qui déclarent systématiquement compétent un tribunal bien précis, quel que soit le lieu de la conclusion du contrat ou de son exécution, peuvent être interprétées comme une élection de domicile.

Ces clauses sont parfois contraires à l'article 32.20. L.P.C.C., en ce qu'aucun des critères de rattachement prévus par l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire ne pourront s'appliquer.

B. Recommandations relatives aux conditions d'abonnement de B

Article 2.3.: a.s.b.l. Preventel

Il est fait référence aux remarques générales relatives au statut de Preventel.

Pour ce qui concerne la formulation "fraude ou non paiement avérés ou présumés", B marque son accord pour la suppression des mots "avérés ou présumés".

La Commission recommande en outre de remplacer la notion de "non paiement" par "paiement non contesté". La sanction consécutive au fichage dans Preventel, qui a pour effet qu'on ne peut plus souscrire d'abonnement chez aucun opérateur, est disproportionnée s'il s'agit d'un non paiement justifié. Une clause qui tend à ceci est abusive au sens de l'article 31, § 1er L.P.C.C..

Article 2.4.:Dépôt de garantie et avance sur consommation

B se réserve le droit d'exiger, pour des motifs bien précis, le dépôt d'une garantie ou d'une avance sur consommation (2.4.1.). Le fait que les sommes demandées ne portent aucun intérêt (2.4.3.), est estimé contraire à l'article 31, § 1er L.P.C.C. par la Commission.

Article 2.6.: Modification des conditions générales d'abonnement et des plans tarifaires.

La clause telle qu'elle figure actuellement aux conditions générales, est contraire aux articles 32.3. (modification unilatérale des caractéristiques) et 32.9. (modifications des conditions) L.P.C.C.. Ce n'est que lorsqu'il est prévu un devoir d'information suffisant de la part du vendeur, et que le client a la possibilité de résilier le contrat suite au droit que se réserve le vendeur de modifier unilatéralement les conditions générales et les plans tarifaires, qu'il y a un équilibre entre les droits et les devoirs des parties au contrat concernées, estime la Commission.

En cas de modification des plans tarifaires, il est prévu un droit de résiliation autonome dans le chef du client (article 8.2.2.). Pour ce qui concerne une modification des conditions générales d'abonnement, seul un renvoi au droit de résiliation général du client est prévu à l'article 8.2.1.

La Commission est d'avis qu'un tel renvoi contient un usage impropre de la clause de résiliation (article 8.2.1.), et elle décide que le consommateur n'est pas suffisamment indemnisé pour le droit que le vendeur se réserve de modifier unilatéralement les conditions du contrat, surtout en cas de modification des conditions d'abonnement lors d'un contrat à durée déterminée.

Article 3.2.1.

La Commission était d'avis que le troisième alinéa, dans lequel B exclut sa responsabilité pour des perturbations dues à des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau, est contraire aux articles 32.11. et 32.27. L.P.C.C.

Compte tenu du fait que l'obligation de B pour l'accès du client au réseau, est une obligation de moyen, la Commission a proposé que l'article 3.2.1.soit adapté en vue de prévoir une obligation positive, par laquelle B s'obligerait à tout mettre en œuvre pour limiter autant que possible ces perturbations.

B marque son accord avec cette proposition d'adaptation.

Article 3.3.1. (Modifications des prestations)

La Commission était d'avis que cette clause pouvait tendre à accorder à B le droit unilatéral de modifier les caractéristiques de la prestation de service sur base d'un critère trop subjectif et extensible, notamment la "nécessité liée à l'exploitation ou à l'organisation", si bien que ces clauses sont, selon elle, contraires à l'article 32.3. L.P.C.C...

B a expliqué que ce sont surtout les modifications du contenu ou des caractéristiques des services annexes (SMS, voice-mail) qui sont ici visées, et elles ont trait à l'obligation dans le chef de B de mettre les nouvelles technologies à disposition de ses membres,(ce qui constitue une des obligations des opérateurs vis-à-vis de l'IBPT, l'Institut belge des Postes et Télécommunications). La Commission est d'avis que s'adapter aux nouvelles technologies découle de l'obligation principale de B d'assurer un bon accès au réseau, ce qui constitue une obligation de moyen.

Sur indication de la Commission, B marque son accord pour compléter cet article comme suit:

"Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service B, B peut être amené à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, *pour autant qu'il n'en modifie pas les caractéristiques essentielles."*

La Commission marque son accord quant à cette modification.

Article 3.4.6.

On renvoie aux remarques générales, et à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Article 3.5.2.(sous "Responsabilités de B")

Le Service B consiste à garantir un bon accès au réseau, comme tel il n'est pas responsable du contenu des services offerts par des "Content providers" tels que par exemple, l'horoscope, le réveil, les lignes roses.

La Commission signale à B son devoir général de prudence.

Article 6.1.

La Commission était d'avis que l'article 6.1. était contraire à l'article 32.28. L.P.C.C., et elle a proposé l'ajout suivant à la clause: "…sans que ceci puisse avoir pour conséquence une réduction des garanties du consommateur.". La Commission était en outre d'avis que puisqu'une cession du contrat implique, du point de vue du droit des obligations, une cession réciproque des droits et des obligations, et par là, l'accord du consommateur est exigé, il devrait être prévu un droit autonome du client de mettre fin au contrat sans frais ni indemnité.

La Commission marque son accord sur l'ajout, par B, de la phrase suivante à l'article 6.1.: "Cette cession ne peut avoir pour conséquence une réduction des garanties du client.".

Pour ce qui concerne la deuxième remarque, la Commission est aussi d'accord quant à l'ajout de la phrase suivante: "Le client a la faculté de mettre fin au contrat cédé, par lettre recommandée à l'attention du cessionnaire, dans les quinze jours de la notification de la cession, sans indemnité."

Article 7.1.1. (en relation avec l'article 8.1.1.)

La Commission est d'avis que cet article crée un déséquilibre manifeste au sens de l'article 31, § 1er, L.P.C.C. entre les droits et les devoirs des deux parties. Ceci apparaît de la comparaison des droits et devoirs respectifs du vendeur et du client, et en particulier des éléments suivants.

B se réserve le droit de suspendre unilatéralement l'accès au réseau lorsque le client ne paie pas une partie ou la totalité du montant d'une facture, sans mise en demeure ni indemnité.

La Commission est d'avis que face au droit que se réserve B de suspendre l'accès, il faut au moins stipuler le droit du consommateur de contester le montant de la facture pour des motifs fondés.

B a ensuite proposé d'adapter cette disposition dans le sens où avant de passer à la suspension, il faudrait d'abord envoyer une mise en demeure au client et lui offrir un délai de quinze jours pour se mettre en règle.

Puisque le client serait encore toujours tenu de continuer à payer des montants facturés par B, qu'il peut d'ailleurs contester pour des motifs fondés, il est encore toujours question d'un déséquilibre manifeste, selon la Commission.

Elle propose l'ajout suivant:

"En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, et au cas où le client n'a pas donné suite à une mise en demeure de B dans laquelle un délai de régularisation de quinze jours a été offert, B peut, *sauf contestation justifiée du client,* suspendre immédiatement, de plein droit et sans mise en demeure ni indemnité, le Service B offert au client….".

La Commission fait remarquer que le fait que B considère une contestation comme non légitime, alors qu'elle le serait, pourrait être considéré comme un abus de droit qui peut être sanctionné *a posteriori* par le juge.

Article 7.1.4.

La Commission signale une non concordance entre les versions en français et en néerlandais du texte (fin un mois après la suspension(N) et deux mois après la suspension (F)). Cette non concordance est rectifiée.

Article 8.1.2.

La Commission avait deux remarques sur cette disposition:

- La première remarque était que B devait préciser quelle information visée dans cet article est considérée comme essentielle. Par exemple, B pourrait l'indiquer dans les formulaires dans lesquels le client doit donner des informations.
- La seconde remarque était que la notion de "information incomplète" devait être abandonnée.

B en a tenu compte dans sa proposition d'adaptation, et la Commission marque son accord sur sa proposition de texte.

Article 8.2.1., deuxième alinéa

La clause en vertu de laquelle le client qui met fin à un contrat à durée déterminée doit payer, outre une somme forfaitaire égale au montant de toutes les redevances d'abonnement à échoir et aux redevances pour le temps de communication "inclus de manière contractuelle", ainsi que des frais administratifs (jusqu'à 5000 FB), et les montants des factures éventuellement encore dues, est désignée par la Commission comme abusive au sens de l'article 31, § 1er, L.P.C.C..

Dans la mesure où l'avantage reçu par le vendeur suite à la rupture anticipée par le client n'est pas manifestement proportionné au dommage subi par le vendeur suite à cette rupture anticipée, on peut en effet parler d'un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties.

B a proposé l'adaptation suivante:

"Le client est en droit de mettre fin au contrat avant l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2.5.3. ou de la période convenue de 12, 15 ou 24 mois pour autant qu'il paie à B une indemnité: cette indemnité sera égale, par carte activée, à la moitié des redevances d'abonnement à échoir et à la moitié des éventuelles redevances pour le temps de communication inclus de manière contractuelle et ceci jusqu'à l'expiration de ladite période minimale ou jusqu'à l'expiration de la période convenue de 12, 15 ou 24 mois."

La clause proposée à la Commission ne lui paraît pas abusive.

Article 12.2

La Commission fait remarquer que les clauses qui déclarent systématiquement compétent un tribunal bien précis, quel que soit le lieu de la conclusion du contrat ou de son exécution, peuvent être interprétées comme une élection de domicile.

Ces clauses sont parfois contraires à l'article 32.20. L.P.C.C., en ce qu'aucun des critères de rattachement prévus par l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire ne pourront s'appliquer.

C. Recommandations relatives aux conditions d'abonnement de C

Article 2.1.4.

C se réserve le droit d'exiger du client, aussi bien avant acceptation de la demande d'abonnement que pendant la durée du contrat, le paiement d'une garantie ou d'une avance. Aucun montant maximum n'est fixé et de plus cette garantie ne génère aucun intérêt, de telle sorte que le consommateur est encore lésé.

Tout d'abord, la Commission estime que cette clause tend à laisser au vendeur le droit de fixer de manière unilatérale le montant de la garantie, sans aucun renvoi à des critères objectifs, tels que, par exemple, une facturation antérieure (au cas où on demanderait une garantie pendant le cours du contrat). Un tel droit d'interprétation unilatérale est contraire à l'article 32.5. L.P.C.C., deuxième partie de la phrase. Un montant maximum pour la garantie devrait au moins être indiqué.

La Commission est ensuite d'avis que le fait que la garantie n'apporte aucun intérêt crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les devoirs des parties (article 31, § 1er, L.P.C.C.), compte tenu du fait qu'en cas de paiement tardif par le client, ce dernier doit un intérêt égal à une fois et demi l'intérêt légal. Il y a par conséquence un manque de réciprocité.

Finalement, la Commission signale encore le déséquilibre qui découle de la lecture conjointe de l'article 2.1.4.et de l'article 9.2.1. Si on demande au client une garantie pendant la durée du contrat, et s'il refuse de la payer, alors C peut suspendre le contrat si bien que le consommateur reste tenu des sommes dues au titre de l'abonnement tandis que C ne doit plus fournir aucune prestation.

Article 2.4. Refus d'accès aux Services C

Un des motifs de refus d'accès consiste dans la présomption de non-paiement.

La Commission est d'avis que le critère de "présomption de non paiement" est discrétionnaire et subjectif et donc contraire à l'article 32.5., deuxième partie de la phrase, de la L.P.C.C.. C doit pouvoir justifier son refus d'accès au moins sur base de critères objectifs, et pour cette raison, la Commission recommande la formulation "indices forts d'insolvabilité".

C argumente que la terminologie "présomption de non-paiement" a été reprise de l'article 4, § 4, de l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1800 (Monit.5-12-97). La Commission fait remarquer que cette réglementation ne peut s'écarter de la législation en matière de clauses abusives contenue dans la loi sur les pratiques du commerce.

Article 3.2.

La Commission est d'avis qu'il serait juridiquement plus correct de faire dépendre l'achat d'un Produit C de la condition suspensive de l'approbation de la demande d'abonnement, surtout pour ce qui concerne le point de départ du délai de renonciation au Produit C (art.6).

Cette clause peut en effet faire obstacle à l'exercice effectif du droit de renonciation au Produit C étant donné que par le refus du vendeur d'octroyer un abonnement, le client ne peut vraisemblablement pas profiter pleinement du délai de 7 jours ouvrables pour l'exercice du droit de renonciation au Produit C.

La Commission est par conséquent d'avis que cette clause peut être considérée comme contraire aux articles 31, § 1er, et 32.1., de la L.P.C.C..

La Commission signale une erreur dans la version en français de l'article:
"*nonobstant* les dispositions de l'article 6…" devrait se lire: "…*sans préjudice des*…".

Article 3.3.

Le vendeur ne peut limiter ou exclure sa responsabilité légale pour vices cachés telle que fixée aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Cette clause est contraire aux articles 32.11. et 32.12. L.P.C.C..

Article 4.2.

En fonctions des accords conclus par C avec les autres opérateurs (réseaux étrangers), C se réserve le droit d'adapter les tarifs pour les appels "roaming" et les appels internationaux.

La Commission attire tout d'abord l'attention de C sur son devoir d'information, qui peut varier selon l'utilisation par le client, communiquée ou raisonnablement prévisible, des réseaux étrangers de téléphonie mobile.

La Commission marque son accord quant au fait que cette clause de modification du prix ne tend pas à faire varier le prix sur base d'éléments qui ne dépendent que de la volonté du vendeur (article 32.2. L.P.C.C.), et elle constate qu'il a été prévu une faculté de résiliation pour le client en contrepartie du droit que se réserve C d'adapter les tarifs.

Article 4.3.

Lorsque le client fait savoir que son numéro de téléphone est essentiel pour lui (la faculté doit être donnée par le vendeur de faire connaître ce souhait au moment de la conclusion du contrat d'abonnement), alors la clause par laquelle C se réserve le droit de modifier le numéro unilatéralement pour des raisons de service, sans être tenu à un quelconque dédommagement (à condition d'informer le client deux mois à l'avance), est contraire à l'article 32.3. L.P.C.C..

Les mêmes remarques valent pour ce qui concerne la clause de la dernière phrase du second alinéa, dans lequel C se réserve le droit de modifier unilatéralement la période après laquelle le client, dans le cas d'un forfait d'appel, ne peut plus appeler en cas de non utilisation de son numéro (contraire à l'article 32.3. L.P.C.C.).

La Commission est toutefois consciente de la nécessité d'adaptation de cet article suite à la législation à venir sur la portabilité obligatoire du numéro dans le secteur de la téléphonie mobile.

Article 4.4.1.

La Commission est d'avis que l'exclusion de la responsabilité pour les dommages que le client peut subir suite surtout aux motifs énoncés aux points b et c de cet article, notamment les perturbations causées par l'entretien, l'amélioration ou l'extension du réseau C, ainsi que les modifications des Services C conformément à l'article 10.1. (adaptation des caractéristiques des Services C pour l'exploitation ou l'organisation du réseau C) est contraire aux articles 32.11. et 32.27. L.P.C.C..

En outre, une distinction claire doit être faite dans la rédaction de cet article entre la responsabilité pour son fait propre (entretien, amélioration, extension de réseau, modifications aux Services C), dont C doit répondre, et la responsabilité pour des facteurs externes ou suite à des manipulations par le client.

Compte tenu du fait que l'obligation de C de donner au client l'accès au réseau est une obligation de moyen, la Commission propose que cet article soit adapté en ce sens, qu'une obligation positive de C soit stipulée, dans laquelle il s'oblige à tout faire afin de limiter autant que possible les perturbations.

Article 4.4.2.

La Commission fait remarquer que la notion de "dommages indirects" n'ajoute rien à la notion de "dommages consécutifs".

Article 5.4.3.

Cette clause tend à obliger le client, après déclaration de perte ou de vol, à continuer à payer les sommes dues au titre de l'abonnement ou à continuer à payer les forfaits d'appel minimum, alors qu'il n'y a pas pour C d'obligation positive en contrepartie (réactivation dans un certain délai).

Cette clause est considérée par la Commission comme contraire aux articles 31, § 1er et 32.8. L.P.C.C..

C fait remarquer que cette clause ne pose aucun problème dans la pratique, et que les garanties nécessaires de réactivation sont offertes. Ceci n'apparaît pas dans les conditions générales. En contrepartie de l'obligation du client de continuer à payer les sommes dues au titre de l'abonnement, il faut une obligation de C pour la réactivation à bref délai, après demande, dans les conditions générales.

Article 7.2.2.

Dans cet article, C s'octroie entre autres le droit de décider unilatéralement l'émission de factures intermédiaires.

La Commission estime que le droit que C se réserve de modifier unilatéralement les dates de paiement et d'émettre des factures intermédiaires est contraire à l'article 32.3. L.P.C.C..

Article 7.2.5.

1. La Commission est d'avis que l'application cumulative des intérêts de retard au taux de 1.5 x le taux d'intérêt légal, une indemnité forfaitaire de 15 % pour chaque facture non payée à sa date d'échéance (avec un minimum de 2000 FB) plus les frais administratifs de 250 FB par lettre recommandée dans le cas de retard de paiement répété peut conduire à des indemnités qui ne sont clairement pas proportionnelles au dommage que peut subir le vendeur. La Commission estime donc que cette clause pénale est contraire à l'article 32.21.L.P.C.C..

La Commission fait remarquer que les frais de recommandé sont normalement considérés comme faisant partie du montant forfaitaire d'indemnisation, et ne peuvent donc pas être comptés séparément.

2. La Commission rappelle ensuite que la réciprocité exigée par l'article 32.15. L.P.C.C. doit être comprise en ce sens qu'à chaque clause pénale qui réprime un manquement du consommateur, doit répondre une clause pénale réprimant un manquement comparable du vendeur, sans que ces clauses doivent pour autant fixer les mêmes montants.

L'article 7.2.5., deuxième alinéa, qui précise que le client peut exiger une indemnité comparable au cas où C n'aurait pas payé à temps un montant du au client, ne satisfait pas à cette réciprocité.

Pour répondre à l'exigence de réciprocité de l'article 32.15., il faut qu'en contrepartie de la clause qui prescrit une indemnité en cas de non paiement ou de paiement tardif par le client, il soit prévu une indemnité du même ordre en cas de non respect ou de respect tardif de l'obligation principale de C, notamment l'obligation de moyen d'accès aux Services C.

Article 7.2.6.

La Commission est d'avis que l'obligation pure et simple du client de payer le montant facturé, même en cas de contestation (partielle ou totale), est contraire aux articles 32.5. et 32.8. L.P.C.C..

La Commission propose également l'ajout suivant à la fin de la deuxième phrase de l'article 7.2.6.: "…, sauf en cas de contestation fondée, par le client, du montant facturé".

La Commission fait remarquer que le fait que C pourrait considérer une contestation comme non légitime, alors qu'elle le serait, pourrait être considéré comme un abus de droit qui peut être sanctionné *a posteriori* par le juge.

Article 8.1.

1. Prévoir une cession, par le vendeur, des droits et devoirs résultant du contrat, sans assurer que les garanties pour le consommateur ne seront pas diminuées, est contraire à l'article 32.28. L.P.C.C.

La Commission propose par conséquent l'ajout suivant: "Cette cession ne peut entraîner une quelconque diminution de garanties pour le client.".

2. La Commission est ensuite d'avis qu'il faudrait prévoir un droit autonome du client de mettre fin au contrat sans frais ni indemnité, étant donné qu'une cession du contrat implique, du point de vue du droit des obligations, une cession réciproque des droits et obligations et dès lors, exige un accord du consommateur.

Article 9.2.1.

1. C s'accorde le droit de suspendre (partiellement) le service offert dans les cas énumérés dans cet article, sans aucun avertissement et avec effet immédiat.

La Commission est d'avis qu'une mise en demeure par lettre recommandée est exigée chaque fois que le prestataire de services souhaite prendre unilatéralement des mesures limitatives, indépendamment d'une mise en demeure éventuelle pour non respect des obligations du client.

2. Les notions de "présomption de non paiement ou de fraude", tels qu'elles figurent aux points b) et c) comme motifs de suspension, confèrent au vendeur une compétence discrétionnaire, ce qui est contraire à l'article 32.5.L.P.C.C..

La Commission propose les termes de "fortes indications de non paiement ou de fraude". Le vendeur est alors obligé de donner les éléments concrets sur lesquels il se fonde pour décider la suspension.

3. Au deuxième alinéa de cet article, il est prévu que le client n'a aucun droit à indemnisation de la part de C.

Au cas où C suspendrait ses services, illégitimement ou sans motif fondé, le client ne peut être privé du droit à indemnisation pour le dommage subi. La Commission recommande dès lors l'abandon de la première phrase du second alinéa.

Article 9.2.2.

Cette clause tend notamment à faire échec au droit de résiliation du client suite à une exécution fautive de la part de C, tandis que celui-ci serait tenu à son obligation de payer les sommes dues au titre de l'abonnement ou au forfait d'appel minimum.

La Commission est d'avis que cette clause est contraire aux articles 31, § 1er et 32.8.L.P.C.C..

Article 9.3.2.3.

La Commission est d'avis que la clause qui tend à demander, pour les contrats à durée déterminée, une indemnité forfaitaire et irréductible de la part du client, égale au total des sommes dues au titre de l'abonnement encore à échoir jusqu'à la fin de la durée du contrat, comme si l'exécution de celui-ci continuait normalement jusqu'à la date d'échéance, peut créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties (article 31 § 1er L.P.C.C.), dans la mesure où l'avantage que le vendeur perçoit suite à la résiliation prématurée du client, n'est manifestement pas proportionné au dommage que le vendeur peut subir suite à cette résiliation prématurée.

Article 10.1.

C se réserve le droit de modifier ou limiter de manière temporaire ou permanente les caractéristiques techniques des Services C au cas où l'exploitation ou l'organisation des Services C le requièrent. Cette disposition est contraire à l'article 32.3. L.P.C.C..

Outre un devoir d'informer clairement, C doit prévoir, selon la Commission, un droit autonome de résiliation du client en garantie du droit du client de s'opposer à une modification unilatérale des caractéristiques de la prestation.

Article 11.3.

La Commission fait remarquer que les clauses qui déclarent systématiquement compétent un tribunal déterminé, quel que soit le lieu de la conclusion du contrat ou de son exécution, peuvent être interprétées comme une élection de domicile.

Ces clauses sont parfois considérées comme contraires à l'article 32.20.L.P.C.C., en ce qu'aucun des critères de rattachement prévus à l'article 624, 1°, 2°, et 4° du Code judiciaire ne pourront s'appliquer.

La Commission recommande dès lors de reformuler cette clause, en tenant compte des critères de l'article 32.20.L.P.C.C..

Annexe 1er. Conditions d'abonnement de A

Conditions générales du service A+ (GSM)

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service A+, à l'exclusion de l'appareillage (terminal). Ce service est fourni par A, conformément aux lois et arrêtés en vigueur en la matière.

Il convient de distinguer :

Le contrat :

Le contrat est établi en trois exemplaires. Il mentionne au moins :
• l'identification du client ;
• le numéro de la carte SIM ;
• les données de facturation et de paiement ;
• les options choisies par le client.

Les conditions générales :

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de A et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service A+.

La liste des tarifs :

La liste des tarifs énonce l'ensemble des prix des prestations de A.
Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée à A.

Le contrat, les conditions générales et la liste des tarifs constituent l'ensemble de la convention conclue entre le client et A.

Toute personne peut prendre connaissance des présentes conditions générales dans les bureaux de A accessibles au public, dans les téléboutiques de A et auprès des agents commerciaux indépendants agréés par A.

LEXIQUE

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

CLIENT :
une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le contrat et détenant une carte SIM représentant son abonnement au service A+.

A+ :
la marque déposée sous laquelle A exploite et fournit le service de mobilophonie digitale et cellulaire GSM 900 et 1800 (Global System for Mobile Communications) et les services y associés. Le service A+ est contractuellement indépendant du terminal permettant d'émettre et de recevoir des communications.
Le terminal fonctionne au moyen de la carte SIM remise au client et activée par A.

RESEAU A+ :

les réseaux GSM mis en service et exploités par A.

CARTE SIM :
une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un terminal agréé pour pouvoir accéder au service A+. Cette carte permet l'identification du client au travers du réseau, quel que soit le terminal utilisé, afin d'émettre et de recevoir des communications, et représente son abonnement au service A+. Elle reste la propriété exclusive de A.

ARTICLE 1 : PROCEDURE DE RACCORDEMENT AU SERVICE A+

1.1 Demande par le client

Le client introduit sa demande de raccordement au service A+ dans une téléboutique de A,auprès d'un délégué commercial de A ou auprès d'un agent commercial indépendant agréé par A.

Les présentes conditions générales lui sont remises ou communiquées à ce moment.

1.2 Identification du client

Sur simple demande de A, le client est tenu de :

• s'identifier sur base d'une carte d'identité belge ou européenne ou d'un passeport valide, à l'exclusion de tout autre document, en ce compris un document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu ou volé;
• apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique, lorsque la demande d'accès au service A+ émane d'une personne physique;
• présenter un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées, lorsque la demande d'accès au service A+ émane d'une personne morale;
• donner le nom d'une personne de contact ainsi qu'un numéro d'appel en Belgique (autre que sémaphone et GSM dont question) auquel cette personne peut être jointe par A ;
• produire des pièces complémentaires permettant à A de vérifier sa situation financière.

Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait et demandant l'accès au service A+ est tenue de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

1.3 Motifs de refus

A peut refuser d'accéder à la demande de raccordement ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants:

- le client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 ;
- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec A ;
- en cas de fraude ou de non-paiement avéré ou présumé du client.

1.4 Avance sur consommation/Paiement par carte de crédit

A se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance sur consommation, ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du contrat. Le montant maximum qui pourra être exigé lors de la demande de raccordement est de 50.000 BEF. Si l'avance n'est pas constituée dans le délai imposé,
A peut refuser d'accéder à la demande de raccordement, suspendre le service A+ ou résilier le contrat sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Cette avance ne porte aucun intérêt et

sera complètement utilisée pour le paiement de(s) (la) première(s) facture(s). A défaut de remboursement complet de cette avance sur les six premières factures, le client aura le droit de demander à A le paiement du solde.

A se réserve le droit d'exiger, lors de la demande de raccordement, que tous les paiements soient faits par une des cartes de crédit acceptées par A dans le cas où:
- le client ne possède pas de documents d'identité belge,
- le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

1.5 Entrée en vigueur et durée du contrat

Sauf convention contraire, le contrat existe dès l'échange des consentements et prend cours à la date à laquelle A procède au raccordement au réseau A+.
Sauf mention expresse et écrite d'une durée déterminée, il est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment moyennant le respect des conditions fixées à l'article 10.2 des présentes conditions générales.

1.6 Modifications des conditions de la convention

A s'engage à informer sa clientèle, par tout moyen approprié, des modifications des présentes conditions générales. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à A, cette information est donnée au minimum 2 mois avant l'entrée en vigueur pour une modification des conditions générales et au minimum 15 jours calendrier à l'avance pour une majoration des tarifs.

Le client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des tarifs n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat immédiatement, par lettre recommandée à la poste, envoyée à A au plus tard 8 jours après ladite information.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE A

2.1 Service A+

A est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service A+. Elle détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce service dans les meilleures conditions.

La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout
et en permanence. La qualité du service A+ dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le client.

Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, A apporte au client l'information la plus complète possible sur les capacités du service A+, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM. Une carte indiquant la couverture du réseau en Belgique est remise au client lors de la signature du contrat. Cette carte n'a toutefois qu'une valeur indicative en ce qui concerne la précision des limites y représentées.

Si le client choisit l'option "A+-World" et remplit une des conditions indiquées ci-dessous, le service A+ offre au client la possibilité d'émettre et de recevoir des appels dans certains pays avec lesquels A a conclu des accords spéciaux dits "accords de roaming" et la possibilité d'émettre des appels internationaux au départ de la Belgique. La liste de ces pays peut être obtenue auprès de A.

A soumet l'accès à l'option "A+-World" à la réalisation préalable d'une des conditions déterminées ci-dessous :

- Paiement des factures par une des cartes de crédit acceptées par A: dans ce cas, le client (ou le titulaire de la carte de crédit, si le titulaire est une autre personne que le client) qui, sur la demande d'abonnement A+, a choisi l'option de payer par carte de crédit, envoie à A par fax, avec la demande d'abonnement A+, une copie recto verso de la carte de crédit.
Si le client, le titulaire ou l'organisme de crédit décide de révoquer le paiement par carte de crédit, l'option "A+-World" sera maintenue à la disposition du client pour autant que les deux premières factures aient été payées par carte de crédit. Dans le cas contraire, le client devra remplir une des autres conditions,
lui permettant d'obtenir l'accès à ce service.
Le client n'ayant pas choisi l'option de payer par carte de crédit sur la demande d'abonnement A+, disposera de l'option "A+-World" pour autant qu'il (ou le titulaire de la carte, si le titulaire est une autre personne que le client) envoie à A un fax (au numéro 02 205 20 17), accompagné d'une copie recto verso de la carte de crédit, indiquant:

1) le numéro de la carte de crédit
2) la date d'expiration de la carte de crédit
3) le numéro de GSM
4) l'engagement du client ou du titulaire de la carte de payer au moins les deux factures suivantes par carte de crédit
5) la signature du client ou du titulaire de la carte de crédit

- Paiement d'une avance sur consommation de 7.500 BEF au compte 310-1297701-24 avec comme référence le numéro du GSM du client.
- Paiement des deux premières factures au plus tard à leur échéance.
- Paiement d'une facture par domiciliation, pour autant que la domiciliation reste en vigueur par la suite.

En situation de roaming, selon le pays, il est possible que la carte SIM soit programmée de manière préférentielle. Il reste néanmoins possible au client de choisir manuellement le réseau sur lequel il souhaite faire et recevoir ses appels à l'aide de son appareil.

La programmation de la carte SIM peut être modifiée à tout moment par A.

A assure un service à la clientèle disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des clients.
Ce service à la clientèle traite les questions et les plaintes des clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du service A+. Le client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM.

Le client accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du, ou vers le service à la clientèle de A soient écoutés par d'autres employés ou consultants de A qui ne participent pas aux conversations en question et ceci à des fins de formation et de supervision du personnel de A.

A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par A et communiqués au client après la signature du contrat. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans
le manuel d'utilisation du terminal.

Le client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout compte transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par A.Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire,

fortuite ou accidentelle desdits codes et de la carte SIM.

Le client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un terminal, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule.

A ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule.
Le client est informé des éventuelles perturbations que le terminal peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions, ... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. A ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

2.2 Délais

A s'engage à réaliser les raccordements et à lever les dérangements dont elle a connaissance, dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

A est tenue d'attribuer un numéro d'appel par raccordement. Le client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour obtenir ou conserver un numéro d'appel déterminé, sauf accord entre les parties.

Un autre numéro d'appel peut être attribué au client qui en fait la demande.
A examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.
A peut facturer au client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du client doit être modifié pour les besoins du service, le client en est averti au moins 2 mois à l'avance.

2.4 CLIP/CLIR

CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant.
CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

Si le client appelle un abonné du réseau A+ ou d'un autre réseau, son numéro apparaîtra sur l'écran de l'appareil de l'appelé pour autant que tous les opérateurs d'autres réseaux impliqués transmettent ledit numéro et que l'appareil de l'appelé dispose de la fonctionnalité CLIP.

Le client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de la signature du contrat A+ ou à tout moment en contactant le service à la clientèle A+. (A tout moment et gratuitement, le client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent" (CLIR) de son numéro d'appel et vice versa.).

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son terminal.

Si les conditions techniques le permettent et pour autant que son terminal dispose de cette fonctionnalité, le client (appelé) verra le numéro d'appel de son correspondant s'afficher sur l'écran de son terminal (CLIP), à condition que ce dernier ne l'ait pas interdit (CLIR).

Si l'appel provient d'un autre réseau, l'affichage du numéro d'appel du correspondant ne sera possible que si les opérateurs d'autres réseaux impliqués autorisent la transmission dudit numéro.

2.5 A+ Inter@ctive

• Infoservice: service permettant au client d'obtenir diverses informations par 3 moyens différents:

SMS PUSH : possibilité pour le client de s'inscrire, par l'intermédiaire d'un site Internet communiqué par A, à un ou plusieurs services d'information. Le client reçoit, selon les services qu'il a choisis et aux conditions qu'il a définies, des messages SMS avec l'information demandée. Les messages SMS sont facturés au client, soit par abonnement mensuel, soit par message reçu, soit selon une combinaison des deux. Le prix de chaque service est publié sur le site Internet susmentionné.

SMS PULL : possibilité pour le client de recevoir, suite à une demande effectuée par un message SMS codifié, des informations au moyen de messages SMS. Les codes sont publiés, selon le choix de A,dans des brochures, sur le site Internet de A ou dans la presse. La facturation des messages SMS s'effectue par message reçu. Les tarifs des messages pour chaque service sont publiés au mêmes endroits que les codes.

WAP (Wireless Application Protocol) : protocole interactif permettant au client d'accéder, au moyen d'un terminal GSM (WAP compliant), à des applications de A ou d'autres fournisseurs, disponibles sur Internet. Les services peuvent êtres gratuits (p.e. la consultation de la liste de prix relatifs au service A+) ou payants (p.e. information financière) en fonction du contenu. La communication WAP sera facturée à la minute aux prix mentionné dans la liste des tarifs.

• Customer Self Service : service permettant au client de modifier par l'intermédiaire d'un site Internet communiqué par A, ou au moyen d'un terminal GSM (WAP compliant), certaines fonctions du service A+, telles que l'activation/désactivation de la messagerie vocale, les CLIP/CLIR . etc., ainsi que d'obtenir sur ce même site certaines informations.

A ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu des informations auxquelles le client accède grâce à l'Infoservice/le Customer Self Service, ni de l'usage effectué par le client des services et de toute information obtenue grâce à l'Infoservice/ le Customer Self Service.

A ne peut être tenue responsable du délai de réponse à l'information demandée par le client, ni de l'accessibilité ou du non-fonctionnement du site Internet sur lequel se trouve l'information et/ou auxquelles l'Infoservice/le Customer Self Service sont liés.

Sous réserve de l'accord explicite de A ou d'un tiers, fournisseur de services accessibles via A+ Inter@ctive, le client ne pourra utiliser les services accessibles via A+ Inter@ctive qu'à des fins privées (c'est-à-dire que le client ne pourra en aucun cas utiliser ces services à des fins commerciales) et ne pourra prendre de copies en tout ou en partie des informations proposées via les services accessibles via A+ Inter@ctive.

A se réserve le droit de supprimer à tout moment certaines catégories d'informations ainsi que d'en proposer de nouvelles.

En ce qui concerne le service SMS PUSH, le client est informé que, selon son choix, il peut recevoir des messages SMS relatifs à l'information demandée à intervalles fréquents. Le client supportera le coût de chaque message qui lui sera adressé.

2.6 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service A+ l'exigent, A peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations.

Les cas de force majeure exceptés, A informe sa clientèle au moins 12 mois à l'avance de tout changement nécessitant le remplacement ou la modification du terminal. Ce remplacement ou cette modification ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du client.

Si, suite aux nécessités de l'exploitation, le service offert doit être limité ou suspendu de façon durable, A s'engage à en informer les clients concernés par tout moyen approprié. Dans ce cas, ces clients auront la possibilité de résilier le contrat selon les modalités stipulées pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée (cfr. article 10.2 § 2 des présentes conditions générales).

2.7 A.S.B.L. PREVENTEL

A est membre de l'asbl PREVENTEL dont l'objet est la constitution, la gestion et la mise à jour d'une base de données commune aux membres (ci-après dénommée "le fichier"), destinée à prévenir et à lutter contre les cas de fraude ou de non-paiement, avérés ou présumés, relatifs à la fourniture par les membres de services de télécommunication en Belgique.

A consulte le fichier à l'occasion de toute demande de souscription d'abonnement d'un nouveau client et refuse la souscription d'abonnement de personnes reprises dans le fichier.

2.8 Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel relatives au client, en ce compris les données de trafic et le numéro d'appel, sont reprises dans les fichiers de A et sont traitées par A ou par des tiers agissant en son nom, en vue de l'exécution du contrat au service A+, de l'émission, du recouvrement et de la vérification des factures, à des fins de gestion et d'information dans le cadre de la relation commerciale avec le client, et en vue de la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par A.

Dans le cadre d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par A, les clients qui ne souhaitent pas être sollicités par A dans le cadre d'actions de prospection commerciale directe, peuvent, à tout moment et en s'adressant à A, demander à figurer gratuitement sur la liste prévue à cet effet.

Le responsable du traitement est A, dont le siège social est situé … . Sur demande datée et signée, adressée à A, le client justifiant de son identité peut obtenir de A la communication des données le concernant et peut faire rectifier gratuitement les données qui sont inexactes.

A communique à l'ASBL PREVENTEL dont question à l'article 2.6, entre autres des données à caractère personnel relatives aux clients qui ne remplissent pas leurs obligations à son égard, en vue de l'enregistrement de ces clients dans le fichier commun aux membres de ladite ASBL.

Les clients sont informés au préalable de leur enregistrement dans le fichier ; ils peuvent par la suite obtenir communication des données à caractère personnel les concernant auprès de l'ASBL PREVENTEL, responsable du fichier, dont le siège social est sis Avenue Winston Churchill, 96 à 1180 Uccle.

Pour de plus amples informations, le client peut s'adresser au registre public disponible auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

Sauf opposition formelle du client, A ou un tiers agissant en son nom est autorisé à utiliser les données de trafic et le numéro d'appel du client en vue de la réalisation d'opérations d'information ou de promotion relatives aux produits et services offerts par A.

A communiquera aux autorités concernées les données relatives à l'identification et à la localisation des personnes appelant les services d'urgence, afin d'apporter sa collaboration aux services en

question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger.

2.9 Annuaires téléphoniques

Le titulaire d'un numéro de GSM a droit à une mention gratuite dans les annuaires téléphoniques. Par conséquent, si le client dispose de plusieurs numéros de GSM sur un même compte client, il a droit à une mention gratuite par numéro de GSM dont il est titulaire. Les personnes cohabitant avec le titulaire d'un numéro de GSM ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce suivant les règles reprises à l'article 3.

Le choix de figurer ou non dans les annuaires téléphoniques est proposé au client lors de la souscription du contrat.A défaut d'indication par le client de son choix, ses données d'identification telles que reprises sur le contrat seront automatiquement publiées dans les annuaires téléphoniques.

Par annuaires téléphoniques, on entend les supports suivants : l'annuaire universel (pages blanches), les services de renseignements de A et les éventuels autres annuaires commerciaux sur supports papier, Internet ou CD-ROM. La mention du client apparaîtra automatiquement dans tous les annuaires téléphoniques.

Les données suivantes paraissent gratuitement dans l'annuaire téléphonique : le numéro de GSM, les nom et prénom ou raison sociale et l'adresse de l'utilisateur. Ces données sont introduites dans le fichier «Annuaires » de A et seront reproduites automatiquement dans les éditions ultérieures de l'annuaire universel, sauf avis contraire du client adressé par écrit avant le premier janvier de l'année d'édition correspondante. Les modalités particulières d'inscription dans les annuaires sont précisées dans un document séparé disponible sur simple demande.

Pour autant que A en soit informée, tout changement d'un élément de la mention du client sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données transmise aux éditeurs d'annuaires, ainsi qu'au service des renseignements de A.

La distribution des annuaires n'est pas du ressort de A.

Sauf opposition formelle du client, A est autorisée à commercialiser les données du client dont question au présent article.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Le client est seul responsable envers A de l'utilisation du raccordement. Il est tenu d'utiliser le service A+ en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.2 Le client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de A.

Le client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par A demeure responsable du paiement des sommes dues à A dans les limites précisées à l'art.8 et de l'usage du raccordement.

3.3 A doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale.

3.4 Seuls les terminaux agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation du terminal relié au réseau. A se

réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son réseau, s'il s'avère que le terminal utilisé par le client a une origine douteuse.

3.5 Avant la mise en service de son raccordement au réseau, il peut être exigé du client qu'il présente son terminal à des fins de contrôle aux services de A prévus à cet effet.
S'il est constaté qu'un terminal entrave le bon fonctionnement du réseau, le client doit, à la demande de A, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et A peut dans ce cas suspendre le service A+ vis-à-vis de ce client.
Si après enquête effectuée par A, il s'avère que les plaintes d'un client quant au fonctionnement du service ne sont pas imputables à l'infrastructure, obligation peut être signifiée à ce client de présenter son terminal à des fins de contrôle.

3.6 Il est interdit au client d'utiliser, pour le service A+, un terminal auquel serait relié, de quelque manière que ce soit, un équipement quelconque susceptible de provoquer des perturbations.

3.7 Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux.

3.8 Le client s'interdit d'utiliser les réseaux A+ ainsi que tout service offert par A+ en violation de l'ordre public et des bonnes moeurs.

3.9 Le client s'engage, dans le cadre du service A+, à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

3.10 Tous les frais supportés et tous les paiements généralement quelconques faits par A (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le client du présent article 3, sont à la charge du client, sous réserve de tous autres droits ou actions de A.

ARTICLE 4 : STRUCTURE TARIFAIRE

La structure tarifaire comprend les frais d'inscription au service A+, la redevance d'abonnement et le prix des communications.

4.1 Frais d'inscription au service A+

La souscription d'un abonnement au service A+ donne lieu au paiement, dès la mise en service, de frais d'inscription. Ceux-ci sont destinés à courvrir le coût de l'accès au service A+ et comprennent les frais de dossier et les frais inhérents aux opérations nécessaires à la mise à disposition et à la mise en service d'un numéro d'appel ainsi qu'à la fourniture de la carte SIM.
A peut, avant la mise en service d'un raccordement, exiger le paiement d'un acompte couvrant les frais d'inscription au service A+.

4.2 Redevance d'abonnement ou montant forfaitaire

La mise à disposition d'un raccordement au service A+ donne lieu au paiement soit d'une redevance d'abonnement,soit d'un montant forfaitaire,selon le plan tarifaire choisi. Dans le premier cas, la redevance d'abonnement donne droit au service de base. Dans le second cas, le montant forfaitaire donne droit au service de base ainsi qu'à un certain nombre d'unités de communication en service intérieur uniquement. Les options demandées par le client donnent lieu au paiement de redevances d'abonnement supplémentaires. La redevance d'abonnement est payable mensuellement à terme échu. Elle est due à partir du jour de la mise en service du raccordement.
L'augmentation ou la diminution de la redevance d'abonnement et/ou du montant forfaitaire consécutive à une modification par le client ou au passage d'un plan tarifaire à un autre prend cours le jour de l'exécution de cette modification.

4.3 Coût des communications

Les communications en service intérieur et les communications internationales automatiques émises au départ de la Belgique et les services A+ sont mesurés en unité de temps. Le nombre d'unités consommées est déterminé par le système d'enregistrement des centrales du service A+. Lorsque le nombre d'unités consommées lui paraît anormalement élevé, A est en droit d'exiger le paiement d'un acompte à valoir sur le montant de la prochaine facture et/ou d'immédiatement suspendre ou restreindre totalement ou partiellement (par exemple restriction internationale) l'accès au service A+. Le paiement de l'acompte conditionne la poursuite ou la reprise du service A+.

Lorsque le client a accès au service de roaming, les appels émis au départ des pays avec lesquels A a conclu des accords de roaming sont facturés par A au tarif fixé par l'opérateur du pays en cause. Le client qui reçoit un appel lorsqu'il se trouve dans un de ces pays est tenu de payer à A le prix d'un appel entre l'endroit où il se trouve et Bruxelles, au tarif fixé par A. Les éléments nécessaires à la taxation de ces appels sont déterminés par le système d'enregistrement des centrales de l'opérateur étranger intervenant.
Les tarifs appliqués par les opérateurs des pays avec lesquels A a conclu des accords de roaming peuvent être obtenus auprès de A.
Les conditions reprises aux deux paragraphes ci-dessus s'appliquent également aux clients qui s'acquittent d'un montant forfaitaire, lorsque le nombre d'unités incluses dans leur forfait est consommé. De plus, le forfait ne couvre jamais les appels internationaux effectués depuis la Belgique ni, le cas échéant, ceux
émis ou reçus en roaming.

ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1 Outre les mentions légalement prescrites, la facture standard transmise au client indique au moins :

• le cas échéant, les frais d'inscription ;
• la redevance d'abonnement pour le service de base ou le montant forfaitaire ;
• les redevances supplémentaires pour les options éventuelles ;
• le coût total des communications nationales ;
• le coût détaillé des communications et/ou appels internationaux.

Le client peut à tout moment, pour autant qu'il en fasse la demande par écrit, opter pour un type de facture plus résumée ou plus détaillée. Le client ne peut cependant pas obtenir le détail de la facturation des messages textuels ou numériques envoyés à partir de son GSM.

Si applicable, le coût détaillé de l'utilisation de l'Infoservice/le Customer Self service sera indiqué sur la facture soit en forfait mensuel, soit en nombre de SMS, soit en nombre de consultations d'un service.

La facture est envoyée au client tous les mois en simple exemplaire. La première facture peut être expédiée entre deux dates normales de facturation.

5.2 Les plaintes relatives aux montants facturés pour les communications doivent être introduites dans les 2 mois suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, le client est irréfragablement réputé accepter la facture dans son principe et dans son montant.

5.3 L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de ses obligations de paiement.

5.4 Du 12er janvier 1999 au 31 décembre 2001, le client peut opter pour une facturation en EURO. Le choix du client est définitif et irréversible. Dès l'enregistrement par A du choix du client, toute pièce relative à la facturation sera rédigée en EURO.

ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT

6.1 Les montants facturés par A sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue à Bruxelles au numéro de compte indiqué par A avec mention des références. A n'est pas tenue d'accepter de paiements en espèces.

6.2 Le client qui prétend ne pas avoir reçu sa facture est tenu d'acquitter le montant que A lui indique. Un duplicata est fourni au client sur demande. Des frais administratifs peuvent être facturés lors de demandes répétées de duplicata.

6.3 L'expiration du délai de paiement met de plein droit le client en demeure sans qu'il y ait besoin d'une sommation. Des intérêts moratoires calculés au taux légal sont dus depuis l'expiration du délai.

6.4 Chaque retard de paiement peut donner lieu à la facturation de frais administratifs.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE DE A

7.1 A ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service A+, en cas de mauvais fonctionnement du terminal et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non agréé par les autorités compétentes.

7.2 A n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le service A+.

7.3 A ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

7.4 A ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DU CLIENT

8.1 Le client est responsable à l'égard de A de tout dommage direct ou indirect résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services A+ et est tenu d'indemniser A du préjudice causé de ce chef.
Une faute légère suffira à le rendre responsable.

8.2 Le client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à A ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit et sur quelque terminal que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le client reste responsable des paiements visés à l'article 3.2 des présentes conditions, sauf s'il informe immédiatement A de la perte ou du vol et s'il instruit en même temps A de mettre sa ligne hors service, auquel cas le client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui seraient postérieurs à la notification et à l'instruction précitées.
La déclaration du client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à A.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du contrat entre A et le client : tout autre paiement reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande écrite du client en ce sens.

ARTICLE 9 : CESSION DE LA CONVENTION

Le client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il signe le contrat de transfert établi à cet effet par A, et en accepte les conditions financières.

A a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du client.

ARTICLE 10 : SUSPENSION ET RESILIATION

Une suspension ou une résiliation s'applique également aux prestations optionnelles éventuelles concernant le raccordement en cause. En cas de résiliation, résolution, annulation ou caducité du contrat entre A et le client, ce dernier s'engage à renvoyer à A la carte SIM qu'elle lui avait délivrée.

10.1 Suspension et résiliation par A

A peut, sans mise en demeure préalable, suspendre totalement ou partiellement tout service A+ offert au client qui ne remplit pas ses obligations envers elle, ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du service. A peut également suspendre totalement ou partiellement le service A+ sans mise en demeure préalable si le client ne remplit pas toutes les conditions mentionnées à l'article 1.3 ou s'il a communiqué des informations erronées ou incomplètes à A lors de sa demande ou en cours d'exécution du contrat, ou celé une information quelle qu'elle soit. Les frais de mise hors service et de remise en service sont à charge du client.

La suspension a lieu sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Elle prend fin lorsque le client s'est conformé à ses obligations et qu'il est enregistré comme tel auprès de A. Même en cas de suspension du service, le client est tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu de la convention.

Si dans les 15 jours de la suspension, le client ne s'est pas mis en règle, A peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de 15 jours calendrier, notifié par lettre recommandée. Cette résiliation a lieu sans que le client puisse prétendre à une indemnité quelconque et sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable.

Le contrat prend fin de plein droit en cas de faillite du client.

10.2 Suspension et résiliation par le client

Le client peut, à tout moment, suspendre son raccordement pour une durée déterminée. Cette suspension a lieu sans réduction de la redevance d'abonnement et/ou du montant forfaitaire dont il reste redevable pendant la période de mise hors service.

Pour autant que le contrat soit à durée indéterminée, le client peut le résilier à tout moment soit par lettre recommandée à la poste, soit par une notification personnelle dans une téléboutique de A ou auprès d'un agent commercial agréé par A. La résiliation aura lieu dans 15 jours calendrier suivant la réception de la demande du client.

Un contrat conclu pour une durée déterminée se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, au cas où le client ne l'aurait pas dénoncé par lettre recommandée un mois avant son échéance.

S'il résilie le contrat avant son échéance, le client est tenu de payer à A une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la totalité des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires mensuels à échoir jusqu'à l'expiration de la durée initiale du contrat si l'exécution de celui-ci s'était poursuivie normalement jusqu'à son terme.

ARTICLE 11 : PLAINTES ET LITIGES

11.1 Règlement amiable

Le client s'adresse à A en cas de difficulté relative à l'exécution de la convention.
S'il est insatisfait de la réponse apportée à sa plainte par A,il est loisible au client de s'adresser, uniquement par écrit, au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes.
L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information de l'annuaire des téléphones.

11.2 Compétence judiciaire

Toute contestation relative à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de la convention qui ne pourra faire l'objet d'un règlement amiable sera de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

11.3 Droit applicable

Les dispositions de la convention sont régies par le droit belge.

Annexe 2. Conditions d'abonnement de B

Conditions générales d'abonnement aux services B

1. Généralités

…

….

SERVICE Fixe OFFERTS : à partir d'une ligne téléphonique fixe en Belgique, exclusivement les appels zonaux de voisinage et interzonaux en Belgique (c'est-à-dire à destination de correspondants ayant un préfixe différent), les appels vers les mobiles et les appels internationaux, à l'exclusion de tous les autres numéros, dont les appels zonaux (de même préfixe), les appels vers les numéros spéciaux (sauf vers les 070, 077, 078-15 et 0900), etc.

L'accès au service Fix s'effectue exclusivement à partir d'un téléphone fixe par adjonction systématique du préfixe " 1595 " (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du correspondant qui reste inchangé.

Les présentes conditions générales d'abonnement comprennent le Service B, "le Service Mobile" et "le Service Fixe". Les relations contractuelles entre B et le client (ci-après dénommées "le contrat") sont régies par les présentes conditions générales d'abonnement, la demande d'abonnement et ses avenants éventuels ainsi que par le plan tarifaire choisi par le client.

Les présentes conditions générales d'abonnement s'appliquent au Service B, à l'exclusion de l'appareil de téléphonie mobile. Elles énumèrent l'ensemble des droits et obligations de B et du client dans le cadre de la fourniture du Service B.

2. Procédure d'activation de l'abonnement au service B

2.1 INFORMATIONS À FOURNIR.

2.1.1 Le client qui introduit une demande d'abonnement au Service B est tenu de dûment remplir le formulaire de demande d'abonnement et est tenu de fournir, sur simple demande, les documents suivants:
• si le client est une personne physique:
l'original de la carte d'identité belge ou de la carte d'identité d'étranger émise en Belgique plus d'éventuels documents d'identification supplémentaires.
• si le client est une personne morale ou une association de fait:
- un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que toutes les modifications qui y auraient été apportées,
- **l'original de la carte d'identité belge**, ou de la carte d'identité d'étranger émise en Belgique, de la personne physique qui peut engager la société.

2.1.2 Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une
association de fait est tenue, sur simple demande de B, de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

2.1.3 Le client s'engage à informer immédiatement B par écrit de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande d'abonnement, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale.

2.2 MOTIFS DE REFUS

B se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants:
a) le client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1;
b) la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie;
c) le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec B;
d) en cas de preuve ou de fortes présomptions de risque de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du client;
e) le client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses;
f) le client est repris dans le fichier Preventel mentionné à l'article 2.3.

2.3 ASBL PREVENTEL

B est membre de l'A.S.B.L Preventel, dont l'objet est la constitution, la gestion et la mise à jour d'une base de données commune aux membres (ci-après dénommée le fichier), destinée à prévenir et à lutter contre les cas de fraude ou de non paiement, avérés ou présumés, des clients existants ou candidats des réseaux de télécommunication en Belgique.

B consulte le fichier à l'occasion de toute demande de souscription d'abonnement d'un nouveau client et refuse la souscription d'abonnement de personnes reprises dans le fichier.

2.4 DÉPÔT DE GARANTIE ET AVANCE SUR CONSOMMATION

2.4.1 B se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande d'abonnement qu'au cours de celui-ci, le paiement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur consommation, à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution des appels internationaux. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 14.000 Bef (347,05 €)* par carte, pour la téléphonie mobile et fixe.

2.4.2 Si le paiement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur consommation n'est pas effectué à la date fixée, la demande d'abonnement sera refusée ou l'abonnement sera automatiquement résilié sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

2.4.3 La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt et sera restituée, en l'absence de tout litige et pour autant que toute autre somme due par le client à B ait été payée, dans les deux mois qui suivent la
résiliation du contrat.

2.4.4 La somme versée à titre d'avance sur consommation ne porte aucun intérêt et sera complètement utilisée pour le paiement de(s) (la) première(s) facture(s).

2.5 ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT

2.5.1 B activera la carte SIM et/ou les lignes de téléphone fixes dans un délai de 3 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) à condition que le client ait communiqué la demande d'abonnement et les informations requises et qu'il ait complété la demande d'abonnement de manière clairement lisible, sauf circonstances exceptionnelles et à l'exception des actions spéciales et des promotions. Dans le cas contraire, le client a le droit de résilier par écrit la convention dans les 7 jours ouvrables, à moins qu'il ait déjà téléphoné.

2.5.2 Sauf convention contraire, la convention ou le concours des volontés existe et la convention entre en vigueur le jour où la carte SIM (telle que définie à l'article 3.2.2 des présentes conditions générales d'abonnement) et les redevances sont dues à partir de ce jour. Pour "le Service Fixe" le contrat entre en vigueur le jour de l'activation du service sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) du client, et les redevances sont dues à partir de ce jour.

2.5.3 Si le contrat est conclu pour une durée indéterminée, la durée minimale dudit contrat est d'un mois pour le client résidentiel et business. Après l'expiration de cette durée minimale, le contrat peut être résilié à tout moment moyennant le respect des conditions prévues à l'article 8.2. des présentes conditions générales.

Lorsque le contrat est conclu pour une durée de 12, 15 ou 24 mois, il est tacitement prolongé, à son échéance, pour une durée équivalente. Le client peut renoncer au renouvellement tacite du contrat par lettre recommandée, au plus tard deux semaines avant la fin de la période concernée. Son contrat se modifie en un contrat à durée indéterminée qui peut être résilié à tout moment par lettre recommandée, moyennant le respect des conditions imposées par l'article 8.2. des présentes conditions générales.

2.5.4 Lorsque le client a un contrat en cours de 12, 15 ou 24 mois, il peut modifier son abonnement et conclure un nouveau contrat pour une durée minimale de 12 mois. A défaut, le client reste lié à l'échéance du contrat en cours et il renonce aux avantages de fidélité éventuels de ce contrat. La date de changement d'abonnement est également la date de début de la nouvelle période contractuelle.

2.5.5 Un fax et la signature y apportée ont la même validité qu'une signature originale.

2.6 MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ET DES PLANS TARIFAIRES.

2.6.1 B s'engage à informer le client dans les plus brefs délais pour une modification des conditions générales et 15 jours à l'avance pour des modifications des plans tarifaires. Ces modifications sont applicables à tous les contrats, et notamment à ceux en cours d'exécution.

2.6.2 Le client qui n'accepterait pas les nouvelles conditions, a la possibilité de résilier le contrat conformément à l'article 8.2 des présentes conditions générales d'abonnement.

3. Prestations et obligations de B

3.1 Lors de l'introduction de la demande d'abonnement, B communique au client toutes les informations utiles relatives au Service B (capacité du Service B, options disponibles, plans tarifaires, ...). Un Service Clientèle est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du client relatives au Service B.

3.2 LE SERVICE MOBILE

3.2.1 B s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au client l'accès au réseau de télécommunications
et au Service Mobile. Cette obligation est une obligation de moyen et B détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions.

La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio.
Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents
aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en

permanence. De plus, la qualité du Service Mobile dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie
mobile utilisé par le client.

B ne peut être tenue responsable de toutes perturbations dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

La responsabilité de B ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux notamment d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du Réseau.

3.2.2 B remet à son client une carte à microprocesseur, la carte SIM B (ci-après dénommée "carte SIM") à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service Mobile. La carte SIM
contient toutes les données d'identification du client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels. Elle représente l'abonnement du client au
réseau et Service Mobile. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number), qui peut être géré par le client suivant les modalités d'utilisation expliquées dans les guides de chaque appareil de téléphonie mobile.

3.2.3 Un numéro d'appel B est attribué lors de l'activation. Sauf convention entre les deux parties, le client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. En cas de convention prévoyant le choix par le client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité. A la demande du client, le numéro d'appel peut être modifié. Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques. Des frais peuvent être facturés au client. Il est fortement recommandé au client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par B.

3.2.4 B se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service B, le numéro d'appel attribué au client moyennant un délai de préavis de deux mois au moins.

En matière de communications internationales, le Service Mobile est défini par la zone géographique à partir de laquelle le client souhaite émettre des appels et celle à l'intérieur de laquelle il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par B et susceptibles d'adaptation lorsque ces accords évoluent.

LE "SERVICE FIXE"

3.2.5 B s'engage à satisfaire toute demande de souscription dans la limite de la capacité de son réseau dans la région où s'effectue cette demande, ainsi que des contraintes techniques et de qualité de ses services. Cette obligation est une obligation de moyen et B détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions.

B ne peut être tenue responsable d'interruptions momentanées ou locales du service.

La responsabilité de B ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux notamment d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du Réseau.

3.2.6 Offres multilignes: le présent contrat est souscrit pour une ou plusieurs lignes, dans une limite de 4 lignes.

3.3 MODIFICATIONS DES PRESTATIONS

3.3.1 Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service B, B peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations.

3.3.2 Sauf cas de force majeure, B s'engage à prévenir ses clients de tout changement ayant des implications sur les appareils de téléphonie mobile.

La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à certains services B ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du client à condition que la modification ou le remplacement soit indépendante de la volonté de B.

3.4 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

3.4.1 Les données à caractère personnel communiquées par le client à B sont reprises dans les fichiers de B et ne sont traitées qu'à des fins de télécommunication, de gestion et d'information de la clientèle dans le cadre des relations commerciales entre le client et B.

3.4.2 Le maître des fichiers est B.

3.4.3 Sur une demande datée et signée, adressée à B, le client justifiant de son identité peut obtenir la communication des données qui le concernent. Afin qu'il soit fait droit à sa demande, le client devra toutefois préalablement payer une redevance dont le montant est fixé par Arrêté royal portant exécution de la loi sur la protection de la vie privée.

3.4.4 B communique en outre à l'A.S.B.L. Preventel mentionnée à l'article 2.3, des données à caractère
personnel relatives aux clients qui ne remplissent pas leurs obligations à son égard, en vue de l'enregistrement de ces clients dans le fichier commun aux membres de ladite A.S.B.L.

3.4.5 Les clients sont informés au préalable de leur enregistrement dans le fichier; ils peuvent par la suite obtenir communication des données à caractère personnel les concernant auprès de l'A.S.B.L. Preventel, maître de fichier, dont le siège social est sis Avenue Winston Churchill 96, 1180 Bruxelles.

3.4.6 Sauf stipulation contraire lors de l'introduction de la demande d'abonnement, le client autorise B à
mentionner ses coordonnées dans le cadre d'un service de renseignements réservés aux clients B, ainsi qu'à communiquer ces informations à des sociétés tierces dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non avec ces sociétés.

3.4.7 Le client qui souscrit à un abonnement B se trouve mentionné automatiquement dans l'annuaire universel sauf s'il en a explicitement fait la demande contraire à B. Dans ce cas, il ne figurera pas non plus au service de renseignements (RTR), sauf mention explicite contraire.

3.5 RESPONSABILITÉS DE B

3.5.1 Nonobstant les stipulations des articles 3.2.1 et 10 des présentes conditions générales d'abonnement,
B ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du Service B, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de téléphonie mobile et/ou de ses accessoires ou en cas de non-fonctionnement de la carte SIM dans un appareil de téléphonie mobile non agréé par les autorités compétentes.

3.5.2 B n'est pas responsable du contenu des communications et des messages, ni des dommages qu'ils pourraient causer. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Service B.

3.5.3 La responsabilité de B ne saurait être engagée:

- en cas de mauvaise installation du téléphone ou de ses accessoires, ou d'utilisation d'un matériel non agréé;
- en cas de perturbations dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par
les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de B, et notamment en cas de défaillance du réseau de l'opérateur local;
- en cas de suspension des services dans les cas prévus à l'article 7;
- en cas de perturbations ou d'indisponibilité des services proposés sur les réseaux de télécommunication
fournis par des fournisseurs ou opérateurs tiers;
- en cas de modifications dues à des prescriptions de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications;
- en cas de force majeure.

4. Obligations du client

4.1 Le client s'engage à utiliser le Service B en bon père de famille, conformément aux dispositions du contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit de l'utiliser en violation à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

4.1.1 Le client est seul responsable envers B en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. B ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 6.2 des présentes conditions générales d'abonnement, quel que soit le tiers et quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé.

4.1.2 Le client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec B. Il s'engage par ailleurs
à n'utiliser le service B que pour son propre usage.

4.2 LE SERVICE MOBILE

4.2.a.LA CARTE SIM

4.2.1 B demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au client suite à l'approbation de sa demande
d'abonnement. Le client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière
que ce soit. Il s'engage à la restituer à B à la première demande de celle-ci tant en cours d'exécution du contrat (notamment en raison d'impératifs de sécurité ou d'exploitation du réseau) qu'à l'expiration du
contrat pour quelque raison que ce soit.

4.2.2 Le client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

4.2.3 Toute tentative de recopier des données d'identifications techniques écrites dans la carte SIM est interdite et pourra être sanctionnée.

4.2.4 En cas de perte ou de vol, le client en informe immédiatement, par téléphone, le Service Clientèle de
B. Le client demande par la présente de suspendre temporairement la carte SIM. Le client est exempté du paiement des frais de communications relatifs à l'usage de sa carte SIM postérieur à cette

notification téléphonique. Le client recevra une nouvelle carte SIM endéans les 5 jours après la demande. Un
remplacement de la carte SIM doit toutefois être aussitôt confirmée par l'envoi d'une déclaration jointe à une copie de la carte d'identité. Dans le cas où le client retrouve sa carte déclarée volée ou perdue, il peut en obtenir la remise en service par simple demande écrite au Service Clientèle de B. Des frais de
suspension et de réactivation pourront être portés en compte.

4.2.5 En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée après demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte.

4.2.6 En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée au client gratuitement.

4.2.b.CLIP/CLIR

Grâce à ce service, le client peut voir le numéro de l'appelant sur l'écran de son téléphone mobile.

CLIP: présentation de l'identification de l'appelant
CLIR : restriction à l'identification de l'appelant

Lorsque le client appelle, son numéro de téléphone B s'affiche sur le téléphone de son correspondant si tous les opérateurs du réseau concerné transmettent le numéro et que l'appareil de son correspondant comporte la fonctionnalité CLIP.

Via le numéro …, le client peut passer gratuitement et à tout moment de "l'affichage permanent" de son
numéro de téléphone au "non-affichage permanent" (CLIR) de son numéro de téléphone et inversement.

En cas de renvoi ou de transfert, la personne vers laquelle l'appel est renvoyé voit le numéro de téléphone de l'appelant initial. Le client peut voir le numéro de son correspondant (CLIP) si les conditions techniques le permettent, si le correspondant n'a pas limité cette possibilité (CLIR) et si l'appareil du client supporte cette fonctionnalité (CLIP). Dans le cas où l'appel provient d'un autre réseau, le numéro du correspondant ne s'affiche que si tous les opérateurs du réseau concerné autorisent la transmission du numéro.

4.2.c.LE TELEPHONE MOBILE

4.2.7 Le client s'engage à n'utiliser que des téléphones mobiles agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations dans le Service B.

4.2.8 Avant la mise en service de son activation, il peut être demandé au client de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle. S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, B peut
refuser le raccordement de ce client.

4.2.9 Le client s'engage à supporter tous les frais exposés et tous les paiements généralement quelconques faits par B (par exemple, dommages-intérêts versés à des tiers, frais de réparation) à la suite de la
violation par le client du présent article 4, sous réserve de tous autres droits ou actions de B.

4.3 LE "SERVICE FIXE"

4.3.1 Le client est seul responsable envers B en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. Le client est responsable de toutes les communications téléphoniques passées à l'aide du
"Service …." sur les lignes qu'il a enregistrées lors de la signature du contrat. En particulier, le client qui
quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier sa souscription au service B reste responsable du paiement des sommes dues à B.

4.3.2 Pendant toute la durée de sa souscription au service B, le client s'engage à conserver un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur local permettant l'accès à ce service.

4.3.3 Le client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec B. Il s'engage par ailleurs
à n'utiliser le service B que pour son propre usage.

4.4 SIGNATURE DU CLIENT

B et le Client conviennent que l'introduction de son code PIN par le Client sur son terminal GSM vaut signature de sa part et l'engage contractuellement pour les services qui lui seraient proposés par B.

5. Facturation et modalités de paiement

5.1 Chaque mois, B adresse à son client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne:
• le cas échéant, les frais d'activation;
• la redevance d'abonnement pour les plans tarifaires choisis;
• les redevances des éventuelles options payantes choisies par le client;
• les prorata d'abonnements éventuels liés aux modifications effectuées dans les périodes précédentes;
• le coût des communications mobiles nationales et internationales, les coûts des communications zonales
de voisinage, interzonales et internationales;
• tous autres frais et crédits portés au compte du client.
Les redevances d'abonnement sont facturées en début de chaque période d'abonnement, les coûts des communications en fin de période.

5.2 B peut adresser des factures intermédiaires lorsqu'elle considère que l'importance du montant des factures le justifie.

5.3 Toutes réclamations relatives aux factures doivent être adressées au service clientèle de B, par lettre
recommandée, dans les trois mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le
client est irréfragablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte-rendus d'appels) servant de base à la facturation et archivés par B priment sur tout autre élément de preuve.

5.4 Les montants facturés sont payables dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même), par les moyens de paiement suivants:
• par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci
• par domiciliation
a) bancaire
b) sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard, American Express au moyen des formulaires fournis par

B
• directement chez B, …, pendant les heures de bureau.

Tout autre mode de paiement (chèques, espèces, carte de paiement, ...) pourra faire l'objet de frais supplémentaires.

5.5 En cas de non-réception de la facture, le client peut obtenir auprès de B un duplicata de la facture en question. Des frais administratifs peuvent être portés en compte. En pareil cas l'échéance de la facture
sera recalculée à partir de la date du premier duplicata.

5.6 L'expiration du délai de paiement met de plein droit le client en demeure sans qu'il y ait besoin d'une
sommation, sauf en cas d'application de l'article 5.5. Votre facture sera automatiquement et sans rappel de
notre part, majorée d'une indemnité forfaitaire de 15% sur le montant total de la facture avec un minimum de 2 420 Bef (59,99€)*. Des intérêts moratoires calculés au taux légal sont dus dès l'expiration de ce délai.

5.7 Tous retards successifs de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourront donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice à la possibilité offerte par l'article 7.1.1 des présentes conditions générales d'abonnement. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs.

5.8 Tout refus de paiement d'une domiciliation par l'organisme financier indiqué par le client peut donner lieu à facturation de frais administratifs (363 Bef (9€), TVA incl.), sans préjudice.

6. Cession de contrat

6.1 PAR B

B a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés du contrat à un tiers, sans le consentement du client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession mais sans préjudice de la possibilité de ce dernier de mettre fin à son abonnement.

6.2 PAR LE CLIENT

Le client ne peut céder ses droits et obligations nés du contrat que moyennant l'acceptation de B. Après acceptation de B, le client s'engage à signer un formulaire de transfert. Ce formulaire ainsi qu'une nouvelle demande d'abonnement devront également être signés par le nouveau client, qui en accepte dès ce moment les conditions générales d'abonnement.

En cas de changement d'un de ses numéros de téléphone fixe, le client doit en avertir B sans délai, et peut demander la modification du contrat, moyennant de fournir à B un justificatif du nouveau numéro. La non information par le client de ces modifications le rend redevable des sommes normalement
dues pour la période en cause.

7. Suspension du contrat

7.1 PAR B

7.1.1 En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, B peut suspendre
de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, le Service B offert au client. Les frais de

suspension peuvent être portés au compte du client.

7.1.2 Si le client ne remplit pas ses autres obligations en vertu des présentes conditions générales d'abonnement envers B ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du service B, B peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le service B. B peut également suspendre le service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du client, B se réserve le droit de suspendre l'accès au service, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le client (dans la mesure du possible).

7.1.3 Outre les cas de force majeure, B peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le service B en raison de nécessités techniques d'exploitation. B s'engage toutefois dans la mesure du possible à en avertir les clients par tout moyen approprié.

7.1.4 Dans les cas de suspension visés aux articles 7.1.1 et 7.1.2, les frais de suspension, seront à charge du client.
Par ailleurs, le client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du contrat. Ce dernier se terminera automatiquement deux mois après la date de suspension.

7.2 PAR LE CLIENT

Le client peut demander une suspension de son abonnement pour une durée déterminée, pour quelque motif que ce soit. Des frais de suspension pourront être portés au compte du client.

8. Résiliation

A la date de résiliation du contrat, le client est tenu de restituer à B la carte SIM qui lui donnait accès au réseau.

8.1 PAR B

8.1.1 Si dans les dix jours qui suivent la suspension du contrat par B en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2,
le client ne s'est pas mis en règle, B est en droit de résilier immédiatement le contrat, sans préavis ni indemnité, par le simple envoi d'une lettre recommandée adressée au client.

8.1.2 B est également en droit de résilier immédiatement le contrat, sans préavis ni indemnité par envoi
d'une lettre recommandée au client, si elle devait constater que le client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes lors de l'introduction de sa demande d'abonnement ou que le
client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations.

8.1.3 B s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le contrat en cas de faillite, demande
de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution de la société.

8.1.4 En cas de non utilisation du "Service 1595" pendant plus de 4 mois consécutifs, B se réserve le droit de suspendre puis de résilier le contrat, après en avoir averti le client avec un préavis d'un mois.

8.1.5 Le présent contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à
B par les autorités Belges compétentes.

8.2 PAR LE CLIENT

8.2.1 Dans le cas d'un contrat d'une durée indéterminée, le client peut – après l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2.5.3 - résilier son contrat à tout moment par lettre recommandée moyennant respect d'un préavis de 8 jours. Dans le cas d'un contrat conclu pour une période de 12, 15 ou 24 mois, le client peut résilier son contrat par lettre recommandée à la fin de ladite période moyennant un délai de préavis de deux semaines.

Si le client met fin à son contrat avant l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2.5.3. ou de la
période convenue de 12, 15 ou 24 mois, il devra payer à B, par carte activée, une indemnité forfaitaire égale à la totalité des redevances d'abonnement - et aux éventuelles redevances pour le temps
de communication inclus de manière contractuelle - à échoir jusqu'à l'expiration de ladite période minimale ou jusqu'à l'expiration de la période convenue de 12, 15 ou 24 mois ainsi que des frais administratifs s'élévant à 5000 BEF/carte. Cette indemnité ne peut pas être considérée comme une compensation pour d'éventuelles factures dues.

8.2.2 Cependant si une modification des plans tarifaires survient durant la période minimale ou la période convenue de 12, 15 ou 24 mois comme prévu à l'article 2.5.3., le client peut résilier le contrat par lettre recommandée sans aucune indemnité forfaitaire. Le contrat prend fin à l'expiration du mois de son abonnement moyennant respect d'un préavis respectif de huit jours ou de deux semaines comme prévu à l'article 8.2.1.

8.3 Le "Service ….": demande de modification des caractéristiques et options des lignes du client. Toute demande de modification des caractéristiques et options des lignes du client par le client doit s'effectuer par lettre recommandée avec accusé de réception en rappelant les références du contrat et ne peut être obtenue que par accord de deux parties. Un courrier adressé au client confirme la prise en compte éventuelle de la modification par B et son délai moyen de prise d'effet.

9. Renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent contrat, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

10. Information au client

B tient à attirer l'attention du client au danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'une voiture d'une part et les perturbations que ces équipements peuvent induire sur des appareils médicaux ou des systèmes de navigation d'autre part. B ne peut être tenue responsable de tout dommage encouru par le client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

11. Nullité

Au cas où une des clauses des présentes conditions générales d'abonnement deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité ou la non-exécution de la totalité des
présentes conditions générales d'abonnement sauf si la convention ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

12. Plaintes et litiges

12.1 RÈGLEMENT AMIABLE

12.1.1 **En cas de plainte, le client s'adresse au Service Clientèle de B:**

….
12.1.2 **S'il n'est vraiment pas satisfait de la réponse de B à sa plainte,** il lui est loisible de s'adresser
au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel B a conclu une convention et dont les coordonnées sont les suivantes:
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles
Tél. 02/223.06.06
Fax 02/219.77.88

12.2 RÈGLEMENT JUDICIAIRE

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

12.3 DROIT APPLICABLE

Le droit belge régit toutes les dispositions du contrat.

*Les prix libellés en Euro (€) sont indiqués à titre indicatif et basés sur le taux de conversion officiel de 40,3399 BEF.

Annexe 3. Conditions d'abonnement de C

CONDITIONS GENERALES

C

1. Généralités - Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

-	l'abonnement :	le contrat en vertu duquel le client fait usage des Services C pendant une durée déterminée ou indéterminée.
-	la demande d'abonnement :	le formulaire de demande dûment complété et signé par le client, par lequel le client sollicite la fourniture des Services C par abonnement.
-	les conditions générales :	les présentes conditions générales dont le texte est disponible auprès d'C et des Distributeurs C, et est consultable sur Internet.
-	le client :	la/les personne(s) physique(s) ou morale qui utilise(nt) les Services C et/ou achète(nt) un Produit C.
-	C All-In :	l'ensemble des services et avantages dont les services de remplacement auxquels a droit le client qui a souscrit le contrat C All-In.
-	C :	C Belgium, société anonyme de droit belge, qui exploite et commercialise ses services sous la marque commerciale déposée et la dénomination commerciale "C".
-	les Services C :	le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires fournis par C via le réseau …. Ces services peuvent comprendre aussi bien la transmission de sons que de données.
-	Boîte C :	la boîte C vendue par les Distributeurs C contenant un GSM C, une carte SIM C et, le cas échéant, une ou plusieurs cartes rechargeables et/ou des accessoires.
-	GSM C :	le téléphone mobile qui porte la marque C et qui est vendu par C ou par un Distributeur C.
-	**C Help:**	**le service à la clientèle d'C.**
-	le réseau C :	le réseau de mobilophonie exploité par C, fonctionnant sur base de la norme européenne de radio-communications publique numérique …. (Digital Cellular System).
-	Produit C :	le nom collectif pour la Boîte C, le GSM C, la carte SIM et d'éventuels accessoires agréés par C.

- C shop : le magasin exploité par C.

- Distributeurs C : l'ensemble des C shops et des distributeurs indépendants agréés par C.

- le contrat : la relation contractuelle entre le client et C relative à l'achat des Produits C et/ou l'utilisation des Services C. Le contrat comprend les conditions générales et, le cas échéant, la demande d'abonnement et le plan tarifaire choisi.

- carte SIM : la carte qui doit être insérée dans un téléphone mobile pour permettre l'accès aux Services C. Cette carte permet d'identifier le client sur le réseau C.

- le plan tarifaire : le plan tarifaire choisi par le client dans la liste des tarifs au moment ou après la conclusion du contrat.

- le forfait d'appel : le montant prépayé qui donne au client, à concurrence de ce même montant, accès à certains Services C via sa carte SIM.

2. Procédure de raccordement et d'activation

Le client peut avoir accès aux Services C soit par la souscription d'un abonnement, soit par l'achat d'un forfait d'appel.

2.1 Abonnement

2.1.1 Le client doit :
a. soit remettre l'original de sa demande d'abonnement auprès de C ou auprès d'un Distributeur C
b. soit transmettre à C l'original de sa demande d'abonnement accompagné d'une photocopie de l'information mentionnée au point 2.1.2 par courrier dans les 3 jours ouvrables suivant l'activation de l'abonnement

2.1.2. Une demande d'abonnement n'est valable que si elle est accompagnée des documents suivants :

a. pour les personnes physiques :
- l'original d'une carte d'identité ou d'un passeport belge valide ou, le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique;
- la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique;

b. pour les personnes morales :
- la publication au Moniteur belge des statuts et des modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation;

c. mandataires d'une autre personne physique ou morale :
- la preuve de son identité et la procuration.
- suivant le cas, les documents mentionnés au point 2.1.2. (a) ou au point 2.1.2. (b).

2.1.3. C a le droit de demander à tout client la communication de pièces complémentaires de nature à attester sa solvabilité.

2.1.4. C se réserve le droit de solliciter du client, avant l'acceptation de la demande d'abonnement et/ou pendant la durée du contrat, soit le paiement d'une garantie, soit le paiement d'une avance, et ce, entre autres, dans le cas où le client utilise son téléphone mobile de manière particulièrement intensive. La garantie ne génère aucun intérêt. En l'absence de contestation,

elle sera remboursée au client au plus tard 2 mois après la fin du contrat et pour autant que toutes les sommes dues au titre du contrat aient été payées à C. L'avance ne produit aucun intérêt et peut servir au paiement des premières factures adressées par C au client.

2.2 Forfait d'appel

2.2.1. Le forfait d'appel donne au client à concurrence du montant de ce forfait d'appel un accès direct à certains Services C. Les Services C disponibles et les tarifs applicables varient en fonction du type de forfait d'appel choisi. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues auprès d'C, des Distributeurs C et sur le site Internet de C.

2.2.2. Le client peut effectuer des appels grâce au numéro MSISDN qui lui a été attribué aussi longtemps que le forfait d'appel n'a pas été totalement épuisé. Aussi longtemps que C n'a pas supprimé ce numéro conformément à l'article 4.3, le client peut recevoir des appels.

2.2.3. Le client n'a droit à aucun remboursement de la part de C pour la quotité non épuisée du forfait d'appel.

2.2.4. Le client, qui utilise un forfait d'appel mais n'est pas enregistré auprès de C, accepte que son identité ne soit pas connue par C de manière telle que C ne sera pas en état de communiquer à ce client toute information basée sur ces conditions générales.

2.3. Activation

Le premier appel effectué avec la carte SIM C aboutit automatiquement à C Help qui active le client. Après communication des données nécessaires lors de ce premier appel, le client reçoit gratuitement, le cas échéant, des informations complémentaires.

2.4. Refus d'accès aux Services C

C se réserve le droit de refuser en tout ou en partie l'accès aux Services C, aux services supplémentaires, aux options, au roaming ou aux appels internationaux, pour l'un des motifs suivants :

- en cas de fraude;
- en cas de non-paiement présumé ou établi;
- sur la base des exigences légales essentielles relatives au réseau;
- si le client utilise un téléphone mobile qui cause des dérangements dans le réseau C, peu importe qu'il ait été agréé conformément aux normes ETSI;
- si le client fait usage des Services C en contradiction avec l'article 5 ou en contradiction avec les dispositions légales et/ou réglementaires applicables;
- si le client néglige de communiquer correctement les documents/informations requis conformément à l'article 2.1.2. ou s'il néglige de communiquer la demande d'abonnement à C conformément à l'article 2.1.1.;
- si le client néglige de verser la garantie ou l'avance mentionnée au point 2.1.4 endéans le délai demandé;
- en cas de non-respect par le client de ses obligations au titre d'un autre contrat avec C.

3. Achat d'un Produit C

3.1. Tout Produit C devient propriété du client dès son achat par celui-ci. A partir de ce moment, le client supporte le risque de vol ou de perte du Produit C, et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de C, nonobstant ses droits existant dans le cadre de l' C All-In souscrit.

3.2. Si la demande d'abonnement du client est refusée en tout ou en partie, conformément à l'article 2.4 des présentes conditions générales, le client n'a pas droit à la restitution ou au

remboursement du prix du Produit C qu'il a acheté et ce nonobstant les dispositions de l'article 6.

3.3. C est exonéré de toute responsabilité pour ces produits GSM C. Le GSM C est uniquement couvert par les conditions de la garantie de fabrication standard qui sont insérées dans l'emballage du GSM C.

4. Prestations, obligations et responsabilité d'C

4.1. Obligations de moyens

C prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer la sécurité et la fiabilité du réseau C et le bon fonctionnement des Services C. Cependant, le client reconnaît qu'un fonctionnement parfait des Services C ne peut pas toujours être garanti car 1) le réseau C ne couvre pas la totalité du territoire et de la population belge et 2) les signaux radio peuvent être entravés par des facteurs externes tels les immeubles, la végétation ou le relief ainsi que le type de téléphone mobile utilisé.

4.2. Roaming et appels internationaux

En fonction des options, du type d'abonnement, du paiement éventuel d'une garantie ou d'une avance, ou du type de forfait d'appel, C offre au client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels dans d'autres pays que la Belgique ("roaming"), ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers des réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et d'appels internationaux sont disponibles auprès de C Help et sont régulièrement adaptés en fonction des accords conclus par C avec les opérateurs concernés.

4.3. Numéro d'appel

Au plus tard au moment de l'activation, pour chaque raccordement, un numéro de téléphone mobile est attribué au client. Le client n'a pas le droit d'exiger un numéro déterminé, sauf s'il existe une convention à ce sujet avec C. Le client n'a pas le droit de demander la modification de ce numéro ultérieurement. A condition d'en informer le client au moins deux (2) mois à l'avance, C peut modifier le numéro du client pour raisons de service sans être tenu de payer de dommages et intérêts au client. A l'expiration du contrat, le client perd définitivement son numéro (spécial).

En cas de forfait d'appel, le client accepte que son numéro soit définitivement perdu s'il n'a effectué aucun appel payant grâce à ce numéro MSISDN ou n'a reçu aucun appel payant grâce à ce numéro MSISDN pendant une période de douze (12) mois à compter à partir de la date de l'activation de ce numéro ou d'un anniversaire suivant de cette date. C se réserve le droit de modifier cette période.

4.4. Responsabilité

4.4.1. C décline toute responsabilité pour les dommages que le client aurait subis suite à :

a. des dérangements ou des défauts de qualité des Services C causé par des facteurs externes;
b. des dérangements causés par l'entretien, l'amélioration ou l'extension du réseau C;
c. des modifications des Services C conformément à l'article 10.1;
d. une mauvaise utilisation ou une utilisation fautive des Services C par le client;
e. un mauvais fonctionnement du téléphone mobile ou des accessoires;

f. l'utilisation par le client d'un téléphone mobile 1) en contradiction avec le mode d'emploi, 2) dans une des circonstances mentionnées à l'article 5.5.2. ou 3) qui n'est pas dûment agréé conformément aux normes E.T.S.I;
g. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de C;
h. l'utilisation ou l'abus du code PIN du client 1) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code à un tiers ou, 2) si le client n'a pas immédiatement changé le code PIN standard en un code PIN personnel.

4.4.2. En aucun cas, C ne peut être responsable des dommages indirects ou des dommages consécutifs que le client a subis du chef de ce contrat comme, par exemple mais non exclusivement, la perte de gain ou de chiffre d'affaires.

4.4.3. C décline toute responsabilité :
a. quant au contenu des conversations menées dans le cadre des Services C;
b. quant aux services fournis par téléphone par tout tiers ou accessibles par le biais des Services C;
c. quant à l'information fournie par téléphone par tout tiers ou accessible par le biais des Services C.

4.5. Données personnelles

4.5.1. Les données à caractère personnel que le client communique à C sont enregistrées dans les fichiers de C (siège social établi ……..). Les données à caractère personnel du client sont traitées en vue de la gestion de la clientèle et du marketing direct, d'études de marché et de la prévention des fraudes et des infractions. Dans ce dernier cas, C peut consulter les fichiers notamment de l'asbl Preventel et de Graydon. Les données à caractère personnel peuvent, en outre, être mentionnées dans un ou plusieurs annuaires téléphoniques alphabétiques, ou dans un ou plusieurs annuaires automatisés offrant d'autres critères de recherche que le tri alphabétique.

Sur demande écrite, datée et signée adressée à C Help, le client peut prendre connaissance des données le concernant contenues dans le fichier et, éventuellement, les faire rectifier. Le client devra toutefois s'acquitter au préalable de la redevance fixée par l'arrêté royal d'exécution de la loi sur la protection de la vie privée. Cette redevance est payée comptant, par chèque ou virement. Les droits d'accès et de rectification concernant les fichiers détenus par Preventel asbl peuvent être exercés auprès de Preventel asbl, Avenue Winston Churchill 96, 1180 Bruxelles.

Le client a le droit de s'opposer gratuitement à la mention de ses données dans un annuaire téléphonique alphabétique et dans un annuaire automatisé permettant des recherches basées sur d'autres critères que le tri alphabétique, ainsi qu'au traitement de ses données à des fins de marketing direct en adressant à cet effet une requête à C Help.

Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, C peut communiquer certaines données personnelles. Dans le cadre d'études de marché, des données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. D'autre part, C peut communiquer à l'asbl Preventel entre autres des données relatives aux clients qui ne satisfont pas à leurs obligations. L'asbl Preventel gère une base de données commune aux membres de l'asbl, destinée à prévenir et à lutter contre les cas de non-paiement et de fraude sur les réseaux de télécommunication en Belgique.

Le client peut également obtenir d'autres renseignements auprès du Registre public de la Commission pour la Protection de la Vie privée.

Par la communication de ses données à caractère personnel, le client autorise les traitements/consultations décrits plus haut aux fins décrites ci-dessus.

4.5.2. Le client accepte et marque expressément son accord pour que ses appels à C Help soient écoutés par d'autres travailleurs ou consultants de C qui ne sont pas les interlocuteurs directs du client, entre autres à des fins de formation et de contrôle du personnel.

5. Droits, obligations et responsabilité du client

5.1. Information

5.1.1. Le client reconnaît avoir communiqué avant la conclusion du contrat toutes les informations requises en rapport avec les Services C et les Produits C.

5.1.2. Le client communiquera à C immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à C (par exemple : nouvelle adresse ou nouvelle dénomination sociale).

5.2. Utilisation prudente

Le client doit utiliser les Services C et les Produits C en tant qu'utilisateur normalement prudent, dans le respect du contrat et des dispositions légales applicables et d'une manière qui ne soit pas contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

5.3. Responsabilité

5.3.1. En l'absence d'une cession du contrat conforme à l'article 6.2., le client est et reste seul responsable vis-à-vis de C de l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat, même si la possibilité de déclarer à C plusieurs utilisateurs est offerte au client.

5.3.2. Le client est responsable de tous les dommages que C a subis suite à la violation par le client d'une des obligations imposées dans le cadre du présent contrat.

5.4. Carte SIM – code PIN

5.4.1. Afin d'éviter les abus, le client doit dès la réception de sa carte SIM changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le client est responsable de la conservation strictement secrète de ce code.

5.4.2. C est et reste l'unique propriétaire de la carte SIM remise au client. Le client ne peut céder, prêter, détériorer ou détruire la carte SIM. Si le client souhaite que la carte SIM soit utilisée par d'autres personnes, il doit indiquer au préalable, sur le formulaire C prévu à cet effet, les coordonnées de tous les utilisateurs et le joindre à sa demande d'abonnement. Dans les 7 jours suivant la fin du contrat, le client restituera la carte SIM à C ou à l'un des C shops.

Le client doit prendre toutes les mesures pour éviter une mauvaise utilisation ou une utilisation illicite de la carte SIM. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la carte SIM et tout usage frauduleux de la carte SIM est interdit.

5.4.3. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le client reste responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et autres frais, jusqu'à ce que le client ait demandé la suspension des Services C par téléphone à C Help. Lors de cette demande, le client doit pouvoir s'identifier comme titulaire légitime de la carte SIM. Cette demande doit être confirmée par écrit dans les huit jours suivant le signalement téléphonique, accompagnée du numéro du procès-verbal de déclaration de la perte ou du vol à la police. Les frais éventuels d'abonnement ou les forfaits d'appel minimum restent toutefois dus pendant la suspension. Si

le client recouvre la possession de la carte SIM, la suspension peut être levée, moyennant une demande écrite et le paiement d'éventuels frais d'activation. A la demande du client et moyennant le paiement des frais y afférents, C remet une nouvelle carte SIM au client.

5.5. Téléphone mobile

5.5.1. Le client s'engage à utiliser uniquement les Services C par le biais d'un téléphone qui est adapté au réseau C, et qui est agréé conformément aux normes E.T.S.I. Le client se conformera scrupuleusement au mode d'emploi de son téléphone mobile. Tant avant l'activation des Services C qu'après, C peut exiger que le client présente son téléphone mobile à des fins de contrôle.

5.5.2. Le client est au courant des risques liés à l'utilisation de téléphones mobiles, et en particulier les risques qui peuvent survenir en raison de l'utilisation pendant la conduite d'un véhicule, au moment de prendre du carburant ou à proximité de carburants et d'explosifs, et sur les dérangements que leur utilisation peut provoquer sur les appareils médicaux et dans les avions.

5.5.3. Il est conseillé au client de signaler immédiatement par téléphone à C la perte ou le vol de son GSM C afin que C puisse refuser à distance l'accès du GSM C concerné au réseau C et au réseau des opérateurs membres de l'EIR. Le client doit pouvoir s'identifier comme propriétaire du GSM C et doit adresser dans les 8 jours du signalement téléphonique une confirmation écrite de la perte ou du vol à C, dûment accompagnée du numéro de procès-verbal de déclaration de la perte ou du vol à la police. Nonobstant la perte du GSM C, le client est tenu de payer tous les montants dus en raison de l'utilisation des Services C.

5.6. Modification du plan tarifaire

5.6.1. Dans la mesure où le client a le droit de passer à un autre plan tarifaire, le client reconnaît que, s'il a eu accès aux Services C dans le cadre d'une offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage de la part de C, C a le droit d'imposer des conditions spécifiques à un tel changement. Ces conditions sont disponibles auprès de C Help.

5.7. Envoi de messages écrits

5.7.1. Le client ne peut envoyer par le biais du réseau C des messages écrits à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés.

5.7.2. Le client ne peut envoyer à des tiers par le biais du réseau C des messages écrits qui aient un quelconque contenu commercial.

6. Droit de renonciation dans les sept (7) jours ouvrables

6.1 Le droit de renonciation tel qu'il est décrit à l'article 6 est exclusivement valable pour 1) la Boîte C, 2) le GSM C, acquis séparément et 3) la carte SIM C, acquise séparément et liée à un abonnement.

6.2 Moyennant le respect des conditions exposées ci-après, le client peut exercer le droit de renonciation mentionné ci-dessus sans devoir payer d'indemnité et sans fournir aucun motif :

a. le client doit se rendre endéans le délai mentionné ci-après dans un C shop :

- pour une Boîte C ou un GSM C acquis séparément : endéans les sept (7) jours ouvrables après l'achat.
- pour une carte SIM acquise séparément et liée à un abonnement : endéans les sept (7) jours ouvrables après l'activation.

b. le client doit transmettre les éléments suivants à l'C shop :
- le Produit C pour lequel le client souhaite exercer son droit de renonciation dans son emballage d'origine et en parfait état; pour une Boîte C, au minimum le GSM C, la documentation et les accessoires doivent être restitués; et
- l'original de la preuve de paiement des marchandises rapportées.

6.3.1. Si le client satisfait aux conditions mentionnées à l'article 6.1. et 6.2., un reçu daté sera remis au client. Dans ce cas, le client a droit au remboursement du montant suivant :

a. Pour un GSM C acquis séparément :
le prix payé par le client pour le GSM C concerné

b. Pour une Boîte C, qui contient un GSM C, une carte SIM C sans valeur d'appels et une ou plusieurs cartes de recharge, le montant à restituer au client sera déterminé en fonction des élements remis par le client :
- le GSM C, avec toutes les cartes de recharge en nouvel état, avec ou sans la carte SIM C : le client reçoît le montant qu'il a payé pour la Boîte C concernée ;
- le GSM C, sans les cartes de recharge, avec ou sans la carte SIM C : le client reçoît le montant qu'il a payé pour la Boîte C concernée, réduit de la valeur d'appels représentée par les cartes de recharge non-restituées lors de l'achat de la Boîte C;
- le GSM C, avec les cartes de recharge utilisées, avec la carte SIM C : le client reçoît le montant qu'il a payé pour la Boîte C concernée, réduit de la valeur d'appels qu'il a effectivement utilisée ;
- le GSM C, avec les cartes de recharge utilisées, sans la carte SIM C : le client reçoît le montant qu'il a payé pour la Boîte C concernée, réduit de la valeur d'appels des cartes de recharge au moment de l'achat de la Boîte C;

c. Pour une Boîte C, qui contient un GSM C et une carte SIM C contenant elle-même une certaine valeur d'appels, le montant à restituer au client sera déterminé en fonction des élements remis par le client :
- le GSM C sans la carte SIM C : le client reçoît le montant qu'il a payé pour la Boîte C concernée, réduit de la valeur d'appels représentée par la carte SIM C lors de l'achat de la Boîte C;
- le GSM C avec la carte SIM C : le client reçoît le montant qu'il a payé pour la Boîte C concernée, réduit de la valeur d'appels qu'il a effectivement utilisée.

Le remboursement a en principe lieu dans les quarante cinq (45) jours qui suivent la remise du reçu au client et de la manière déterminée par C. Le client n'a pas automatiquement droit au remboursement en espèces. C se réserve le droit de compenser le montant du remboursement avec les éventuels montants restant dus par le client à C. Si les montants restant dus par le client dépassent le montant du remboursement, C aura le droit de suspendre le remboursement au client jusqu'au paiement intégral par le client des montants restant dus.

6.4. Le client perd irrévocablement son droit de renonciation tel que prévu à l'article 6 en cas de détérioration (même légère), de défectuosité, de vol ou de perte, totale ou partielle, du matériel couvert par le droit de renonciation ou, s'il a souscrit à C All-In, dès qu'il demande un téléphone mobile de remplacement.

Lorsque le droit de renonciation couvre également la carte SIM, l'abonnement éventuel lié à cette carte prend fin au moment de la remise au client du reçu mentionné à l'article 6.3. Si les Services C avaient déjà été mis en activation pendant le délai de renonciation, C peut, le cas échéant, demander le paiement du prix de l'abonnement dû *pro rata temporis*, ainsi que le paiement de tous les coûts d'utilisation des Services C (par ex.: les coûts de communication, les frais de connexion éventuels, le prix d'un numéro spécial). Si le client a fait activer les

Services C dans le cadre d'une offre promotionnelle de C et a ensuite exercé son droit de renonciation, l'avantage promotionnel qui a été attribué au client dans le cadre de cette offre est supprimé, et le client doit rembourser à C l'avantage qu'il a déjà reçu.

7. Tarifs, facturation et paiement

7.1. Tarifs

7.1.1. D'éventuels frais de connexion sont dus en cas de mise en service de l'abonnement demandé aux Services C. L'éventuelle redevance d'abonnement ou les forfaits d'appel minimum sont dus à partir de la mise en service de l'abonnement et sont payables chaque mois par anticipation. Les frais de communication, aussi bien pour la communication du son que celui de données, sont dus pour toute communication nationale, internationale et effectuée en roaming.

7.2. Facturation et paiement

7.2.1 La facture qui est adressée au client reprend les données suivantes :

- frais de connexion éventuels
- redevance d'abonnement éventuelle ou forfait d'appel minimum éventuel
- contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires éventuels
- le coût détaillé des communications nationales
- le coût détaillé des communications internationales
- le coût détaillé de l'utilisation des services de roaming
- le coût des appels vers des numéros spéciaux
- les autres coûts et crédits éventuels à facturer au client.

Moyennant l'indication de ce choix dans sa demande d'abonnement ou moyennant une demande écrite en cours de contrat, le client peut demander que lui soient adressées des factures non-détaillées.

7.2.2. Sous réserve d'une autre convention et sous réserve de la possibilité pour C d'émettre des factures intermédiaires, C envoie la facture au client sur base mensuelle. La première facture peut être envoyée entre deux périodes de facturation normales. En cas de modifications de tarif ou de modification du plan tarifaire choisi, les tarifs modifiés seront (*pro rata temporis*) adaptés et calculés. Il en va de même si le client demande des services nouveaux ou complémentaires.

Le client reconnaît que les coûts d'utilisation des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de fourniture de ces services, C devant attendre pour leur calcul de recevoir les informations des opérateurs concernés.

7.2.3. La facture est envoyée au client en un (1) exemplaire. Sur demande, le client peut obtenir un ou plusieurs duplicata de la facture moyennant le paiement du montant indiqué par C.

7.2.4. Tous les montants facturés sont payables dans le délai précisé sur la facture et, à défaut d'un tel délai, dans les quinze jours suivant la date de facturation, au moyen de l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou virement postal, au moyen de la formule de virement jointe à la facture ;
- domiciliation bancaire, en complétant le coupon concerné joint au formulaire de demande ou tout autre document servant cet effet ;

- domiciliation liée à une carte de crédit (Visa, MasterCard, Eurocard, American Express), en complétant le formulaire mis à disposition par C ;
- au comptant, directement auprès des Cs shops.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par C.

7.2.5. Si C ne perçoit pas le paiement des montants facturés endéans le délai de paiement susvisé, les intérêts de retard courront de plein droit à partir de l'expiration du délai imparti à concurrence du taux d'intérêt légal multiplié par 1,5. Si, en raison d'un arriéré de paiement répété, C doit notifier des mises en demeure, elle peut facturer des frais administratifs s'élevant à 250 BEF par lettre. De plus, C peut porter en compte une indemnisation forfaitaire s'élevant à 15% de chaque facture impayée à la date d'échéance, avec un montant minimum de 2000 BEF.

Le client peut demander une indemnisation équivalente, au cas où C ne paierait pas les montants dus au client en vertu du contrat, à la date d'échéance prévue dans celui-ci.

7.2.6 La contestation d'une facture de C doit, sous peine d'irrecevabilité, être transmise dans un délai d'un mois à dater de la date de facturation par lettre recommandée adressée à C Help. Cette possibilité n'exonère toutefois pas le client de son obligation de payer la facture dans le délai normal.

7.2.7 S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

8. Cession du contrat

8.1 C peut céder en tout ou en partie ses droits et/ou obligations résultant du contrat à un tiers, sans l'accord du client. Cette cession ne donne pas lieu à des dommages et intérêts en faveur du client.

8.2 Le client ne peut céder ni en totalité ni en partie ses droits et/ou obligations résultant du contrat à un tiers que moyennant 1) l'accord préalable et écrit de C, et 2) que le formulaire de cession destiné à C lui ait effectivement été transmis, dûment complété et signé par le client et par le cessionnaire.

En toutes circonstances, il est interdit au client de donner en sous-location de quelque manière que ce soit les cartes SIM qui lui ont été attribuées ou de les commercialiser de quelque manière que ce soit. Une violation de cette interdiction sera considérée comme une violation irrémédiable du contrat au sens de l'article 9.3.1.1.

9. Entrée en vigueur et résiliation de l'abonnement – Suspension des Services C

9.1. Début et durée de l'abonnement

L'abonnement débute après l'acceptation par C de la demande d'abonnement du client ou, au cas où l'activation précède cette acceptation, lors de l'activation de l'abonnement. A moins que le client n'opte expressément, dans la demande d'abonnement, pour une durée déterminée spécifique, l'abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

9.2. Suspension des Services C

9.2.1. Par C

C peut suspendre tout ou partie des Services C avec effet immédiat et sans préavis dans un des cas suivants :

a) en cas de non respect par le client de ses obligations contractuelles;
b) en cas de non-paiement total ou partiel du montant de la facture dans le délai de paiement ou en cas de présomption de non-paiement;
c) en cas de fraude ou de présomption de fraude;
d) dans les cas où il apparaîtrait que le client a fourni des informations erronées, incomplètes ou falsifiées dans sa demande d'abonnement ou n'a pas communiqué la modification de ces informations à C conformément à l'article 5.1.2.;
e) en cas de refus de paiement de l'avance demandée ou de la garantie dans le délai précisé conformément à l'article 2.1.4;
f) si C constate que le téléphone mobile utilisé par le client risque de causer des dérangements ou n'est pas agréé conformément aux normes E.T.S.I. en vigueur ;
g) sur base des exigences légales essentielles relatives au réseau.

Dans les cas de suspension précités, le client n'a pas à droit des dommages et intérêts, mais reste tenu par ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Sur ce point, le client reconnaît et accepte que l'éventuelle redevance d'abonnement ou forfait d'appel minimum reste dû pendant la période de suspension des Services C.

La suspension est levée dès que C a reçu la preuve que la situation a été régularisée. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au client.

9.2.2. Par le client

Le client peut demander la suspension des Services C pendant une période déterminée et moyennant le paiement des frais de désactivation et d'activation. L'éventuelle redevance d'abonnement ou le forfait d'appel minimum reste dû pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que le client l'a demandé expressément à C.

9.3. Résiliation de l'abonnement

9.3.1. Par C

9.3.1.1. C a le droit de résilier unilatéralement l'abonnement par lettre recommandée moyennant un préavis de quinze (15) jours :
a. si la suspension des Services C telle que visée à l'article 9.2.1 se poursuit pendant quinze jours;
b. si le client n'a pas remédié à une violation du contrat dans un délai de 15 jours après que C lui ait adressé une mise en demeure.

9.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du client ou de violation irréparable du contrat, l'abonnement doit être considéré comme résilié d'office et ce, sans mise en demeure ou intervention judiciaire préalable.

9.3.1.3. La résiliation de l'abonnement par C conformément aux articles 9.3.1.1. et 9.3.1.2. ne donne pas au client le droit à une indemnité et ne viole pas l'obligation qu'a le client de payer les sommes dues.

9.3.2. Par le client

9.3.2.1. Le client peut mettre fin à un abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée et moyennant un préavis d'un (1) mois. Un abonnement à durée déterminée est à son échéance

automatiquement prolongé pour une durée indéterminée à moins que le client ne le résilie par lettre recommandée, au moins un mois avant l'expiration dudit délai.

9.3.2.2. Si le client n'est pas d'accord avec les augmentations tarifaires ou les modifications des conditions générales notifiées, le client peut mettre fin à son abonnement, qu'il soit à durée indéterminée ou à durée déterminée, par lettre recommandée moyennant un préavis d'un (1) mois. Si l'augmentation tarifaire porte uniquement sur un Service C supplémentaire déterminé, le droit du client se limite à la possibilité de résilier le Service C supplémentaire concerné, selon les mêmes modalités et moyennant les mêmes conditions.

9.3.2.3. Si le client rompt unilatéralement l'abonnement avant l'expiration de la durée déterminée, il devra s'acquitter d'une indemnité, égale à la redevance d'abonnement ou du forfait dappel, pour la période restant à courir jusqu'à la fin de la durée déterminée.

10. Modifications

10.1. C peut de manière temporaire ou permanente modifier ou limiter les caractéristiques techniques des Services C si l'exploitation ou l'organisation des Services C le requiert. Si une telle modification a des implications pour le client, C en informe le client un (1) mois à l'avance.

10.2. Sauf dérogations éventuelles admises par l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications, C s'engage à communiquer au client un (1) mois avant leur entrée en vigueur et de manière adéquate les modifications futures des conditions générales et cinq (5) jours calendrier avant leur entrée en vigueur les augmentations tarifaires.

11. Réclamations et litiges

11.1. Le client peut adresser ses questions et réclamations 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 à C Help :

….

11.2. Si le client n'est pas satisfait de la solution proposée par C Help, il peut s'adresser au service de l'Ombudsman dont l'adresse et le numéro de téléphone se trouvent dans les pages d'information de l'annuaire téléphonique.

11.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au contrat, à son exécution ou à son interprétation, qui n'a pu être réglé, entre autres, ni par C Help ni par le service de l'Ombudsman, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, à moins qu'une législation particulière n'impose la compétence d'une autre juridiction. Dans ce cas, le juge du lieu où l'engagement (paiement) doit être exécuté, est compétent, sauf si une loi particulière s'y oppose. C peut renoncer volontairement à cette clause d'attribution de compétence.

11.4. Loi applicable

Le présent contrat est régi par le droit belge.

_____